Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 29.09.2023 11:42:04
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Факультет машиностроения

УТВЕРЖДАЮ
Декан
_____ /Е.В.Сафонов/
_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

15.03.01 «Машиностроение»

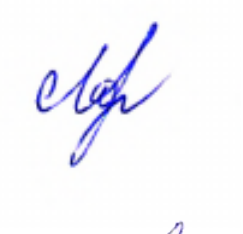
Профиль
«Комплексные технологические процессы и оборудование машиностроения»

Квалификация
бакалавр

Формы обучения
заочная

Москва, 2023 г.

Разработчик(и):
к.фил.н., доцент  /Е.П. Панова/

Согласовано:
Заведующий кафедрой
к.ф.н., доцент  /Ю.В. Лобанова/

Заведующий кафедрой «ТиОМ»,
к.т.н., доцент  /А.Н. Васильев/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Структура и содержание дисциплины 5
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 5
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины 6
   - 3.3. Содержание дисциплины 8
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 10
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 10
   - 4.1. Нормативные документы и ГОСТы 10
   - 4.2. Основная литература 10
   - 4.3. Дополнительная литература 10
   - 4.4. Электронные образовательные ресурсы 11
   - 4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 12
   - 4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 12
5. Материально-техническое обеспечение 12
6. Методические рекомендации 12
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 13
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 14
7. Фонд оценочных средств 15
   - 7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения 12
   - 7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения 12
   - 7.3. Оценочные средства 12

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

К основным целям освоения дисциплины «Деловые коммуникации» следует отнести формирование и развитие у будущего специалиста комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, ценностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной и профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

К основным задачам освоения дисциплины «Деловые коммуникации» относятся следующие задачи:

– формирование нормированной русской литературной речи, правильной в лексико-семантическом, грамматическом, орфографическом и пунктуационном отношении;

– формирование навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения;

– формирование навыков и умений, необходимых для подготовки презентаций, защите и представлении своей идеи;

– знакомство с образцами документов, вариантами их композиционной структуры; обучение оформлению и составлению некоторых видов документов;

– формирование навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации).

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1.: **знает** особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения; особенности организации и проведения самопрезентации. ИУК-4.2.: **умеет** вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции; эффективно воздействовать на собеседника во время самопрезентации. ИУК-4.3.: **владеет** тактическими приемами подготовки и проведения деловых бесед, переговоров и презентаций. **Имеет навыки** ведения деловой письменной коммуникации.
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИУК-9.1. Обладает представлениями об инклюзивной компетентности и особенностях применения базовых дефектологических знаний в

	социальной и профессиональной сферах ИУК-9.2. Проявляет толерантность в отношении к инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья ИУК-9.3. Применяет принципы недискриминационного взаимодействия с людьми с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья с учетом их социально-психологических особенностей при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к числу профессиональных учебных дисциплин, предлагаемых обучающимся в базовой части учебного цикла (Б.1.8) основной образовательной программы бакалавриата. Дисциплина «Деловые коммуникации» наряду с другими дисциплинами гуманитарного цикла является составной частью гуманитарной подготовки студентов, дисциплина является первым этапом формирования коммуникативных способностей студентов и обучения вербального и невербального взаимодействия в сфере будущей профессии.

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы
Форма промежуточной аттестации – зачет.

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.2. Заочная форма обучения

п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
			2
1	**Аудиторные занятия**	**8**	8
	В том числе:		
1.1	Лекции	4	4
1.2	Семинарские/практические занятия	4	4
1.3	Лабораторные занятия		
2	**Самостоятельная работа**	**64**	64
	В том числе:		
	Рефераты		
	Эссе.		
	Промежуточная аттестация		
	Зачет/диф.зачет/экзамен		зачет

	Итого	**72**	72

3.2 Тематический план изучения дисциплины
(по формам обучения)

3.2.2. Заочная форма обучения

/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		сего	Аудиторная работа				амос тоятe
			е к	ем ин	аб		
1	Тема 1. Теоретические основы «Деловые коммуникации».		2				10

2	Тема 2. Официально-деловой стиль.			2			10
3	Тема 3 Культура письменного делового общения. Служебные документы: типология, содержание, композиция, языковое оформление. Системы документации: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Содержание, композиция, оформление, клишированные формы текстов служебных документов. Язык, стиль и правила составления личных документов (заявление, доверенность, расписка, автобиография, резюме, сопроводительное письмо к резюме). Язык, стиль и правила составления распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ); организационных документов (положения, инструкции, договоры). Культура деловой переписки. Языковые особенности оформления документов. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Государственный стандарт оформления документов. Правила рубрицирования в деловых текстах. Реквизиты: понятие, классификация, виды.		2 2	2			10 10
	Тема 4. Письменное деловое общение.						
5	Тема 5.						12

	Кодекс деловых коммуникаций. Кодекс деловых коммуникаций. Коммуникация и общение. Речевое событие. Устная деловая коммуникация и ее особенности. Стилевой статус уст-ной деловой речи. Основные черты устной деловой речи. Монологическая и диалогическая деловая речь. Требования к устной речевой коммуникации в деловой среде. Основные единицы общения. Слушание, рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эффективная речевая коммуникация.						
6	Тема 6. Переговоры как вид устной деловой коммуникации. Устные формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловой телефонный разговор. Деловое интервью. Деловые совещания. Презентационная речь как разновидность публичной речи. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи. Деловая презентация. Самопрезентация. Коммуникативные стратегии и тактики делового общения. Национальные особенности ведения деловых переговоров.						12
Итого		**72**	**4**	**4**			**64**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы «Деловые коммуникации».

Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке специалиста, связь с другими дисциплинами.
История формирования официально-деловой письменной речи. Официально-деловой стиль речи. Жанровое разнообразие официально-делового стиля. Доминанты стиля. Языковые (фонетические, лексические, грамматические) нормы в официально-деловом стиле речи.
Монологическая и диалогическая формы деловой речи. Правила смены коммуникативных ролей в диалогической речи. Важнейшие законы современной риторики. Принцип «кооперации».

Тема 2. Официально-деловой стиль.

История формирования официально-деловой письменной речи. Официально-деловой стиль речи и его подстили. Жанровое разнообразие официально-делового стиля. Доминанты стиля. Языковые (фонетические, лексические, грамматические) нормы в официально-деловом стиле речи. Монологическая и диалогическая формы деловой речи.

Тема 3. Культура письменного делового общения.

Языковые нормы письменного делового общения. Орфоэпические нормы деловой речи. Акцентологические и произносительные нормы в русском языке, типичные случаи нарушения орфоэпических норм. Лексика деловой документации. Морфология письменной деловой речи. Морфологическая норма и морфологический вариант самостоятельных и служебных частей речи, используемых в служебных документах. Трудные случаи орфографии. Синтаксис деловой документации. Трудные случаи пунктуации.

Тема 4. Письменное деловое общение.

Системы документации: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Содержание, композиция, оформление, клишированные формы текстов служебных документов.

Язык, стиль и правила составления личных документов (заявление, доверенность, расписка, автобиография, резюме, сопроводительное письмо к резюме).

Тема 5. Кодекс деловых коммуникаций.

Коммуникация и общение. Речевое событие. Устная деловая коммуникация и ее особенности. Стилевой статус устной деловой речи. Основные черты устной деловой речи. Монологическая и диалогическая деловая речь. Требования к устной речевой коммуникации в деловой среде. Основные единицы общения. Слушание, рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эффективная речевая коммуникация.

Тема 4. Устное деловое общение.

Устные формы делового общения. Деловая беседа. Деловой телефонный разговор. Деловое интервью. Деловые совещания. Презентационная речь как разновидность публичной речи. Стилистические приёмы и риторические фигуры ораторской речи. Деловая презентация. Самопрезентация.

Тема 6. Переговоры как вид устной деловой коммуникации.

4.1. Понятие переговоров. Классификации переговоров. Время и место проведения переговоров. Основа переговоров. Цели переговорного процесса. Стратегии и тактики переговоров.

4.2. Подготовка к переговорам. Этапы подготовки к переговорному процессу. Основные методы проведения переговоров. Характеристики позиций на деловых переговорах.

4.3. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам. Принципы работы с возражениями. Виды вопросов и умение отвечать на них. Оценка эффективности и результативности проведения. Невербальные средства делового общения и их роль в переговорном процессе.

4.4. Конфликты и манипуляции в ходе переговорного процесса. Приемы работы с агрессией. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

4.5. Переговоры в ходе деловой переписки, телефонного разговора.

Национальные особенности ведения деловых переговоров.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1. Кодекс деловых коммуникаций.

Тема 2. Официально-деловой стиль.

Тема 3. Культура письменного делового общения.

Тема 4. Письменное деловое общение.

Тема 5. Кодекс деловых коммуникаций.

Тема 6. Переговоры как вид устной деловой коммуникации.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

4.2 Основная литература

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 3-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (Бакалавриат).

2. Исаева Н.В., Чирич И.В. Основы делового общения: учебно-методическое пособие / Н.В. Исаева, И.В. Чирич. – М.: Московский Политех, 2019. – 100 с.

3. Стилистика и культура русской речи: Учебник / Т.Я. Анохина, О.П. Гонтарева и др.; Под ред. проф. Т.Я. Анохиной. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с.

4. Сурикова, Т.И. Русский язык и культура речи: учебник / Сурикова, Т.И., Клушина, Н.И. – М.: Юрайт, 2013. – 239 с.

4.3 Дополнительная литература

1.1. Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью: учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А Томашевская. – М.: Флинта, 2017. – 216 с.

2. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера: учебное пособие / И.А. Мальханова. – М.: Проспект, 2017. – 176 с.

3. Самохвалова, А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие / А.Г. Самохвалова. – М.: Речь, 2012. – 333 с.

4. Смирнов, Г. Этика деловых отношений: учебник / Г. Смирнов. - М.: Проспект, 2015.- 272 с.

5. Стилистика и культура русской речи: учебник / О.П. Гонтарева, Е.И. Дашевская, О.А. Змазнева и др.; под ред. Т.А. Анохиной. - М.: Форум - Инфра-М, 2015. - 320 с.

4.4 Электронные образовательные ресурсы

Проведение занятий и аттестаций возможно в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS) на основе разработанных кафедрой электронных образовательных ресурсов (ЭОР) по всем разделам программы.

Название ЭОР	
Основы деловой коммуникации	https://lms.mospolytech.ru/course/view.php?id=1520

Разработанные ЭОР включают тренировочные и итоговые тесты.

Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

Интернет-источники

1. Справочно-информационный портал Грамота**.ру** [Электронный ресурс]. URL: http://www. gramota.ru/

1. Ресурс «Культура письменной речи» [Электронный ресурс]. URL: http://www.gramma.ru/

2. Русский филологический портал. Philology.ru [Электронный ресурс]. URL: http://www.philology.ru/

3. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. [Электронный ресурс]. URL: http://lib.ru/DPEOPLE/fisher.txt

4. Анализ текста публичной речи: http://www.litsoch.ru/referats/read/63040/

5. Документооборот [Электронный ресурс]. URL: http://working-papers.ru.

6. Искусство эффективного делового общения: [Электронный ресурс]. URL: http://www.market-pages.ru/psixologiydel/17.html

7. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие [Электронный ресурс]. URL: http://www.classs.ru/library/node/224

8. Латкина Т.В. Деловой русский язык: учебное пособие. - Волгоград, 2012: [Электронный ресурс]. URL: http://www.kti.ru/data/2692/Деловой%20русский%20язык.pdf

9. Особенности русского делового общения [Электронный ресурс]. URL: http://www.nnre.ru/delovaja_literatura/delovoi_yetiket_pochemu_nuzhno_vesti_sebja_tak_a_ne_inache/p4.php#metkadoc7

10. Ращевская Е.П. Деловой русский язык. Кострома, 2012. [Электронный ресурс].URL:

http://www.kstu.edu.ru/univer/misc/Учебное%20пособие.%20%20Деловой%20русский%20язык.pdf

11. Самопрезентация и резюме: [Электронный ресурс]. URL: http://www.ronl.ru/referaty/sociologiya/201772/

12. Самопрезентация: о себе кратко и красиво. Творческая и красивая самопрезентация педагога: [Электронный ресурс]. URL: http://fb.ru/article/133658/samoprezentatsiya-o-sebe-kratko-i-krasivo-tvorcheskaya-i-krasivaya-samoprezentatsiya-pedagoga

13. Самопрезентация: [Электронный ресурс]. URL: http://www.secreti.info/p48m.html

14. Этика деловых отношений в разных культурах [Электронный ресурс]. URL: http://studbooks.net/603227/etika_i_estetika/etika_delovyh_otnosheniy_raznyh_kulturah

15. Эффективные коммуникации в организации: [Электронный ресурс]. URL: http://www.training-3000.com.ua/poleznye-resusrsy/stati/22-comunicacii/118-effectivnye-comunikacii-v-organizacii

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень ресурсов сети Интернет, доступных для освоения дисциплины:

	Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность
Электронно-библиотечные системы			
	Лань	https://e.lanbook.com/	Доступна в сети Интернет без ограничений
	IPR Books	https://www.iprbookshop.ru/	Доступна в сети Интернет без ограничений
Профессиональные базы данных			
	База данных научной электронной библиотеки (eLIBRARY.RU)	http://www.elibrary.ru	Доступно
	Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая инаукометрическая (библиометрическая) база данных	http://webofscience.com	Доступно

5. Материально-техническое обеспечение

Для проведения лекционных занятий необходимы аудитории, оснащенные мультимедийными проекторами и экранами.

6. Методические рекомендации

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий:

– аудиторные занятия: лекции, семинарские занятия, тестирование;

– внеаудиторные занятия: самостоятельное изучение отдельных вопросов.

Образовательные технологии

Возможно проведение занятий и аттестаций в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS) на основе разработанных кафедрой «Гуманитарные дисциплины» электронных образовательных ресурсов (ЭОР) (см. п. 4.4).

Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

6.1.1. Преподаватель организует преподавание дисциплины в соответствии с требованиями «Положения об организации образовательного процесса в Московском политехническом университете и его филиалах», утверждённым ректором университета.

6.1.2. На первом занятии преподаватель доводит до сведения студентов содержание рабочей программы дисциплины (РПД) и предоставляет возможность ознакомления с программой.

6.1.3. Преподаватель особенно обращает внимание студентов на:

– виды и формы проведения занятий по дисциплине, включая порядок проведения занятий с применением технологий дистанционного обучения и системы дистанционного обучения университета (СДО Мосполитеха);

– виды, содержание и порядок проведения текущего контроля успеваемости в соответствии с фондом оценочных средств;

– форму, содержание и порядок проведения промежуточной аттестации в соответствии с фондом оценочных средств, предусмотренным РПД.

6.1.4. Доводит до сведения студентов график выполнения учебных работ, предусмотренных РПД.

6.1.5. Необходимо с самого начала занятий рекомендовать студентам основную и дополнительную литературу и указать пути доступа к ней.

6.1.6. В начале или в конце семестра дать список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамену или зачёту).

6.1.7. Рекомендуется факт ознакомления студентов с РПД и графиком работы письменно зафиксированный подписью студента в листе ознакомления с содержание РПД.

6.1.8. Преподаватели, ведущий лекционные и практические занятия, должны согласовывать тематический план практических занятий, использовать единую систему обозначений, терминов, основных понятий дисциплины.

6.1.9. При подготовке **к семинарскому занятию** по перечню объявленных тем преподавателю необходимо уточнить план их проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с перечнем вопросов по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого

учебного вопроса. Применяя фронтальный опрос дать возможность выступить всем студентам, присутствующим на занятии.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Выдать задания для самостоятельной работы по подготовке к следующему занятию.

Возможно проведение занятий и аттестаций в дистанционном формате с применением системы дистанционного обучения университета (СДО-LMS). Порядок проведения работ в дистанционном формате устанавливается отдельными распоряжениями проректора по учебной работе и/или центром учебно-методической работы.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1.2.1. Студент с самого начала освоения дисциплины должен внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины.

1.2.2. Студенту необходимо составить для себя график выполнения учебных работ, предусмотренных РПД с учётом требований других дисциплин, изучаемых в текущем семестре.

1.2.3. При проведении занятий и процедур текущей и промежуточной аттестации с использованием инструментов информационной образовательной среды дистанционного образования университета (LMS Мосполитеха) как во время контактной работы с преподавателем, так и во время самостоятельной работы студент должен обеспечить техническую возможность дистанционного подключения к системам дистанционного обучения. При отсутствии такой возможности обсудить ситуацию с преподавателем дисциплины.

1.2.4. В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия.

1.2.5. При подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии студент должен уметь работать с источниками. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль студента: собрать и изучить литературу по теме; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (если требуется); сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

1.2.6. Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию;
– использовать технические средства;
– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия;
– дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;
– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

1.2.7. Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий. Цель самостоятельной работы – практическое усвоение студентами вопросов, рассматриваемых в процессе изучения дисциплины.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы:

– самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины;
– подготовка к лекционным занятиям;
– подготовка к семинарам и практическим занятиям;
– оформление отчетов по выполненным лабораторным работам и подготовка к их защите.

Для выполнения любого вида самостоятельной работы необходимо пройти следующие этапы:

– определение цели самостоятельной работы;
– конкретизация познавательной задачи;
– самооценка готовности к самостоятельной работе;
– выбор адекватного способа действия, ведущего к решению задачи;
– планирование работы (самостоятельной или с помощью преподавателя) над заданием;
- осуществление в процессе выполнения самостоятельной работы самоконтроля (промежуточного и конечного) результатов работы и корректировка выполнения работы;
– рефлексия;
– презентация самостоятельной работы.

1.2.8. Подготовка к зачетно-экзаменационной сессии, сдача зачета является также самостоятельной работой студента.

Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет.

Недостаточная активность студента на занятиях, пропуск лекций, невнимательность, недостаточная подготовка к сессии и невладение материалом в полной мере может привести к отчислению из учебного заведения.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Обязательными условиями подготовки студента к промежуточной аттестации является выполнение и защита студентом семинарских работ, предусмотренных рабочей программой и прохождение всех промежуточных тестов не ниже, чем на 70% правильных ответов. Промежуточные тестирования могут проводится как в аудитории Университета под контролем преподавателя, так и дистанционном формате на усмотрение преподавателя.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

2.1. Вопросы для зачета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
15.03.01 «Машиностроение»

Профиль
«Комплексные технологические процессы и оборудование машиностроения»
Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

Назначение: используются для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров».

1. Официально-деловой стиль как разновидность функциональных стилей языка: сфера функционирования, доминанты стиля.
2. Специфика письменного делового общения. Типичные ошибки в письменной деловой речи.
3. Нормы русского литературного языка и их использование в официально-деловом стиле. Типичные ошибки в документах.

4. Понятие речевого клише и штампа. Клише в письменной деловой речи.

5. Правила составления деловых документов: заявление, расписка, резюме, автобиография.

6. Понятие делового общения. Основные характеристики делового общения.

7. Требования, предъявляемые к деловой речи. Культура речи в деловом общении.

8. Виды делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и др.

9. Деловая беседа и ее особенности. Специфика собеседования при приеме на работу.

10. Понятие «деловые переговоры». Подготовка деловых переговоров.

11. История развития представлений о сущности и значении переговоров. Место переговоров в современном мире.

12. ***Характеристика переговоров: цели, задачи, установки, пределы.***

13. Основа переговоров. Цели переговорного процесса.

14. Стратегия и тактика ведения переговоров.

15. Основные этапы подготовки к переговорному процессу.

16. Основные методы проведения переговоров.

17. Основные характеристики позиций на деловых переговорах.

18. Переговоры как искусство общения.

19. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам.

20. Слушание и его виды.

21. Принципы работы с возражениями.

22. Виды вопросов и умение отвечать на них.

23. Искусство комплимента. Основные требования к комплименту.

24. Сущность и основные правила конструктивной критики.

25. Отличительные характеристики переговорщика.

26. Основы делового этикета при телефонном общении, культура речи при телефонном общении. Правила ведения телефонных переговоров, типичные ошибки при телефонном общении.

27. Понятие и типология конфликта. Структура конфликта и функции конфликта. Динамика конфликта.

28. Культура спора в процессе дискуссии.

29. Манипулирование ходом переговоров и тактика достижения компромиссов.

30. Основные достоинства и недостатки телефонных переговоров.

31. Специфика ведения переговоров с помощью писем.

32. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.

Критерии оценки:

«зачтено» – знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ как на основные вопросы, так и на дополнительные. Студент свободно владеет научной терминологией. Ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу, логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в вопросе. Ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок. Ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной речевой практики. Студент демонстрирует умение аргументированно вести диалог и научную дискуссию;

«не зачтено» – обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части курса. Содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые учащийся не может исправить самостоятельно. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

2.2. Вопросы для коллоквиумов, собеседования.

1. Переговорный процесс: понятие, подходы к определению.
2. Основные ситуации и функции деловых переговоров.
3. Классификация деловых переговоров.
4. Переговорная практика в современных российских условиях.
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.
6. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров.
7. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах.
8. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса.
9. Подготовка к переговорам: выбор команды, участники и роли переговорщиков.
10. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия.
11. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры.
12. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды.
13. Начальный этап переговоров: размещение участников.
14. Процедура и регламент переговоров. Согласование повестки дня.
15. Психологические приемы в начале переговорного процесса.
16. Классификация психологических типов участников переговоров.
17. Выявление общих интересов в процессе переговоров.
18. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров.

19. Презентация компании, видение проблемы на разных стадиях переговоров.
20. Интересы сторон в переговорном процессе: общие положения. Понятия «позиции» и «интересы».
21. Психотехнологии выявления и согласования интересов.
22. Роль дискуссии в выявлении интересов.
23. Интересы и критерии результативности переговоров.
24. Психология ожидания в переговорном процессе.
25. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений.
26. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в ходе переговорного процесса.
27. Управление конфликтом в переговорном процессе.
28. Завершение переговоров: типы решений для достижения согласия.
29. Методы завершения переговоров.
30. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
31. Оценочные эффекты после принятия решений.
32. Применение стратегий соперничества и сотрудничества на переговорах.
33. Выбор стратегии переговоров.
34. Переговорные тактики: приемы влияния.
35. Вопросы как инструмент переговорного процесса.
36. Мифы и модели эффективных переговоров.
37. Манипуляции в ходе переговорного процесса.
38. Уловки в ходе переговоров и способы их нейтрализации.
39. Деловой этикет в переговорном процессе.
40. Специфика и эффективность дистанционных переговоров (письма, телефонная связь).

2.3. Задания для контрольной работы (демонстрационные тесты).

Вариант 1

1. Деловые переговоры – это…

1) обмен мнениями с целью достижения взаимоприемлемого соглашения;
2) испытание гипотез;
3) предварительное выяснение имеющихся разногласий.

2. Основные цели переговоров:

1) убедить собеседника;
2) получить экономическую выгоду;
3) обменяться мнениями.

3. Важнейшей составной частью переговорного процесса является…

1) общение сторон;
2) мышление партнеров;
3) механизм контроля и социального регулирования сторон.

4. Переговоры, повторяющиеся в условиях того или иного конкретного рынка с высокой частотой называются:

1) стандартные переговоры;
2) обычные переговоры;
3) ситуационные переговоры.

5. На технологию ведения переговоров не оказывает влияние:

1) менталитет;
2) национальные стили;
3) культура речевого поведения в обществе в целом

6. «Нестандартные» переговоры – это…

1) переговоры, ведущиеся в новой ситуации делового взаимодействия, имеющие сложный комплекс вопросов и факторов, влияющих на их результат;
2) переговоры, решающие вопросы стоимости проекта;
3) переговоры, повторяющиеся в условиях того или иного конкретного рынка с высокой частотой.

7. Отличительной особенностью «нестандартных переговоров» является:

1) прямая взаимосвязь между заказчиком и исполнителем;
2) многоступенчатость переговорного процесса в зависимости от количества возможных посредников;
3) установление мультиколлинеарности.

8. Предварительная подготовка к переговорам создает:

1) конкурентные преимущества;
2) программу почасовой оплаты труда;
3) неравновеликие интервальные вариации.

9. Получение достоверной информации имеет:

1) важное значение на начальном этапе подготовки к переговорам;
2) несущественное значение на начальном этапе подготовки к переговорам;
3) важное значение при подготовке экономического обоснования проектов.

10. Какой метод предназначен для того, чтобы убедить партнёра в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общих взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации?

1) метод интеграции;
2) компромиссный;
3) вариационный.

11. Какие переговоры максимально эффективны?

1) мягкая уступчивость;
2) жесткое доминирование;
3) принципиальные переговоры.

12. Отсутствие результата на переговорах следует воспринимать как:

1) неудачу;

2) удачу;

3) возможность в будущем работать с партнером по бизнесу более скоординировано.

13. Участники предстоящих переговоров не обсуждают:

1) место проведения переговоров;

2) количественный признак генеральной совокупности;

3) время проведения переговоров;

4) количество представителей договаривающихся сторон.

14. Если переговоры проходят с иностранными партнерами, то вопрос о равном соответствии служебного положения руководителей делегаций имеет:

1) принципиальное значение;

2) несущественное значение;

3) неважное значение.

15. Досье переговоров – это…

1) компромат на своих сотрудников;

2) свод документов и справочной информации, необходимых для успешного проведения переговоров;

3) законодательные документы.

16. Технология выбора стратегий в переговорном процессе не зависит от:

1) конкретных условий рынка;

2) предмета переговоров;

3) участников переговорного процесса.

17. Использование партнерского стиля означает, что:

1) срыв переговоров невыгоден обеим сторонам;

2) выбор между вероятностными методами производится с помощью изменчивости популяции.

18. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается высоким уровнем профессионализма?

1) американский;

2) французский;

3) китайский.

19. Какому понятию соответствует определение: «… – это активная форма публичного выступления»?

1) презентация:

2) доклад;

3) дискуссия.

Вариант 2

1. **В какой период времени переговоры стали объектом широкого научного анализа?**

1) середина XIX в.;

2) начало XX в.;

3) вторая половина XX в.;

4) конец XIX в.

2. Какого вида переговоров не существует?

1) мягкие;

2) жёсткие;

3) принципиальные;

4) смешанные.

3. Для какого вида переговоров характерна ситуация, когда один из участников стремится избежать конфликта, ради достижения соглашения?

1) мягкие;

2) жёсткие;

3) принципиальные.

4. Что означает понятие «модель взаимных выгод»?

1) каждая из сторон формулирует свою позицию, свои интересы;

2) принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон;

3) принимаются решения на основе первоначальных требований.

5. Что из перечисленного не входит в доперегоговорный этап?

1) установление контакта;

2) поиск решения;

3) выполнение соглашений.

6. Что не входит в постпереговорный этап?

1) заключение соглашений;

2) анализ проведенных переговоров;

3) выполнение соглашений.

7. Что не относится к этапу подготовки к переговорам?

1) осуществление предварительных контактов партнерами;

2) определение условий проведения переговоров;

3) техническая подготовка;

4) представление своих интересов с учётом интересов сторон

8. Что наиболее важно в завершении переговоров?

1) сохранить и закрепить доброжелательные отношения;

2) добиться выполнения требований;

3) четко изложить свои требования.

9. Какая стратегия ведения переговоров не относится к малоэффективным?

1) жесткое доминирование;

2) мягкая уступчивость;

3) принципиальные переговоры.

10. Какого метода ведения переговоров не существует?

1) мягкий подход;

2) позиционный торг;

3) переговоры по существу;

4) ключевые переговоры.

11. Какой метод ведения переговоров предполагает поиск ответов на следующие вопросы: в чем заключается идеальное решение поставленной проблемы, от каких аспектов идеального решения можно отказаться, какие предложения партнера следует обязательно отклонить.

1) метод интеграции;

2) компромиссный метод;

3) вариационный метод.

12. Какому национальному стилю ведения переговоров свойственен прагматизм?

1) китайский;

2) английский;

3) американский.

13. Что не входит в подготовительный период переговоров?

1) анализ проблемы и интересов сторон;

2) определение переговорной позиции;

3) выполнение обязательств по договору.

14. Что не относится к числу вопросов, требующих взаимного одобрения сторон?

1) повестка дня;

2) очередность выступлений;

3) определение техники ведения переговоров.

15. Какой стратегии ведения переговоров характерно изложение максимальных требований в самом начале переговоров?

1) стратегия торга;

2) стратегия взаимных уступок;

3) стратегия ложных акцентов.

16. Какой этап переговоров имеет существенное значение для формирования атмосферы, в которой будет проходить переговоры?

1) уточнение интересов и позиций;

2) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;

3) достижение соглашения.

17. На каком этапе переговоров участники должны выработать основные параметры совместного решения проблемы?

1) обсуждение;

2) уточнение интересов;

3) достижение соглашения.

18. Какой вид вопросов предполагает предоставление оппоненту возможность выбора из двух-трех вариантов?

1) альтернативный;

2) наводящий;

3) риторический.

19. Что обычно понимается под итогом переговоров?

1) решение, устраивающее обе стороны;

2) оставление приятного впечатления;

3) принятие решения на первоначальных условиях.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту за безошибочное выполнение всех заданий (до 90% заданий);
- оценка «хорошо» выставляется студенту за правильное выполнение не менее ¾ заданий (более 70%);
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за правильное выполнение не менее ½ заданий (более 50%);
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не справился с большинством заданий (менее 50%).

2.4. Дискуссии, круглый стол

Перечень примерных дискуссионных тем для круглого стола

1. Причины непонимания людей друг друга.

2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми дадут нам возможность развивать навыки и испытывать характер».

3. Роль комплимента в общении.

4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.

5. Особенности западного и восточного делового дискурса.

6. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением переговоров».

7. Компромисс в переговорах: разумное решение или потеря?

8. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях.

9. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь и какие его характеристики вы можете определить по ней.

10. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвует в дискуссии в рамках объявленной темы, видит суть проблемы, использует сильную аргументацию для доказательства своей позиции, грамотно и четко формирует свои мысли, уважительно относится к другим участникам общения;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в обсуждении допускает отклонение от темы, логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов, использует разговорные обороты или допускает некоторые речевые или грамматические ошибки;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы, допускает ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, не умеет отделить факты от субъективных мнений, проявляет личную предвзятость к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может вести дискуссию, приводит аргументы и контраргументы, не соответствующие обсуждаемой проблеме, игнорирует мнения других участников дискуссии, демонстрирует небрежное речевое поведение (наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов).
-

2.5. Групповые и/или индивидуальные творческие задания/проекты

Перечень примерных групповых/ индивидуальных творческих заданий (проектов):

1. Моя стратегия и тактика при ведении важных деловых переговоров.
2. Страх публичных выступлений: кейсы из жизни и приемы противодействия.
3. Страх общественного мнения: влияние на переговорный процесс.
4. Манипуляции в переговорах: примеры.

5. Уловки в ходе переговорного процесса, примеры.
6. Нарушать основные законы деловых переговоров или следовать им?
7. Принципиальный подход к переговорам: плюсы и минусы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если в ходе исследовательской деятельности обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично, аргументировано изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, соблюдены требования к внешнему оформлению (дизайн слайдов), даны правильные ответы на дополнительные вопросы, представлен конкретный исследовательский результат/проект, презентация убедительна;
- оценка «хорошо» – основные требования к выполнению задания/проекта и его защите выполнены, но имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;
- оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к выполнению задания/проекта; проблема исследована частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, отсутствует наглядность;
- оценка «неудовлетворительно» – тема не раскрыта, содержание поверхностно, выводы не самостоятельны, отсутствует наглядность.

.6. Деловая (ролевая) игра

1. Тема (проблема). «Повышение и увольнение». Ролевая игра предназначена для отработки тактик самопрезентации и убеждения.

2. Концепция игры. Игровые условия: руководитель пригласил троих подчиненных, чтобы сообщить им о необходимости ему уехать на длительный срок (например, на 3 месяца на стажировку за границу). Вместо себя он должен оставить кого-то из них (т.е. фактически, один из подчиненных должен быть повышен…). С другой стороны, ситуация на рынке требует сокращения одной управленческой единицы, поэтому один из троих по итогам разговора будет уволен.

8. **3. Роли:** В предлагаемой деловой игре студенты разбиваются на четверки. Один из их играет роль руководителя, трое других – роли его подчиненных.

Взаимодействие в раунде происходит следующим образом:

- сначала руководитель говорит вступительную речь своим подчиненным (1 минута);
- затем подчиненные по очереди высказывают собственные соображения, почему они не должны быть уволены (по одной минуте на каждого);

- выслушав выступления подчиненных, руководитель принимает решение о судьбе каждого из подчиненных, и в течение минуты аргументирует свои решения уволенному и неповышенному подчиненным.

4. Ожидаемый результат:

- развитие компетенции умения аргументировать и убеждать;
- развитие лидерских качеств участников;
- тренировка умения быстро принимать решения в сложных ситуациях;
- повышение мотивации участников на дальнейшее обучение.

Критерии оценки:

По итогам раунда в карточки участников ставятся баллы:

- 0 баллов тому подчиненному, чья аргументация руководителю была неубедительной – его уволили…
- 1 балл тому подчиненному, чья аргументация была недостаточна для того, чтобы его повысили в должности – ему оставили его функционал.
- 2 балла тому подчиненному, чья аргументация убедила руководителя повысить его.

Подчиненные (кроме повышенного) могут поставить (а могут не поставить) руководителю по одному баллу, если они остались удовлетворены теми аргументами, которые руководитель привел для обоснования своего не самого лучшего для них решения.

Таким образом, в каждом раунде каждый участник может получить от 0 до 2 баллов за собственное умение аргументировать свою позицию и презентовать себя во взаимодействии.

В игре четыре раунда. Даже если Вы встретитесь с одним и тем же человеком второй раз, каждый раз Ваши статусы будут различны. Каждый из Вас побывает в роли руководителя и трижды в роли подчиненного. По итогам упражнения мы проанализируем удачные ходы аргументации. В ходе анализа участники высказывают свое мнение о том, какие ходы аргументации были выигрышными для них как руководителей, а какие работали против самого подчиненного.