Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 12.10.2023 17:28:14
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Полиграфического института
_____ /И.В. Нагорнова/
«30» июня 2022 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки
**22.03.01 Материаловедение и технологии материалов**

Профиль
**«Материаловедение и цифровые технологии»**

Квалификация (степень) выпускника
**Бакалавр**

Форма обучения
**Очная**

Москва 2022 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки **22.03.01 Материаловедение и технологии материалов, профиль подготовки «Материаловедение и цифровые технологии».**

**Программу составила:**

к.ф.н., доц. _____ /Н.В. Исаева/

Программа дисциплины «Основы деловой коммуникации» по направлению подготовки **22.03.01 «Материаловедение и технологии материалов»** утверждена на заседании кафедры «Гуманитарные дисциплины» 07 июля 2022 г., протокол №11

Заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин

к.ф.н. _____ /Ю.В.Лобанова /

Программа согласована с руководителем образовательной программы по направлению подготовки 22.03.01 «Материаловедение и технологии материалов»

профессор, д.т.н. / А.П. Кондратов/

## 1. Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

– овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками деловой коммуникации, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной профессиональной деятельности;
– формирование у будущих Бакалавров необходимых навыков и умений проведения эффективных деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» относятся задачи:

– обучения студента лексико-фразеологическим и грамматическим особенностям официально-делового стиля; нормам делового языка в области лексики, морфологии, синтаксиса, стилистики;
– знакомства с образцами документов, вариантами их композиционной структуры; обучения оформлению и составлению некоторых видов документов;
– формирования навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации);
– формирование у обучающихся основных представлений о сущности переговорного процесса и его составляющих;
– формирование представление о коммуникативных техниках ведения переговоров, способах преодоления уловок в переговорах и способах разрешения конфликтов путем переговоров;
– анализ разных видов деловой переписки, в особенности связанной с переговорами, ведение переговоров по телефону

## Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к блоку элективных дисциплин базовой образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» связана со всеми дисциплинами гуманитарного профиля: историей, иностранными языками, философией и т.д.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен об- | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| | **ладать** | |
| УК-4 | способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения<br>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<br>ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный |

## 4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72** академических часа (из них 36 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Основы деловой коммуникации» изучаются на первом курсе во втором семестре: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

**Содержание разделов дисциплины.**

**Модуль 1. Теоретические основы «Основы деловой коммуникации».**

Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке Бакалавра, связь с другими дисциплинами.

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.

**Модуль 2. 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 пись-

менной 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.
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).

**Модуль 3. 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.
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.

**Модуль 4. 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.

## 5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Основы деловой коммуникации» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм и методик проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятийв сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– метод деловых игр: используются специально разработанные имитационные игровые ситуации, которые помогают оценить эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный

вклад каждого участника. Решение принимает экспертная наблюдательная комиссия;

– метод «ассессмент-центр»: комплексный метод, включающий сразу несколько оценочных процедур: тестирование, интервью, ролевые игры;
– технология объяснительно-иллюстративного обучения;
– технология проблемного обучения;
– технологии организации группового взаимодействия (технология организации дискуссии, «мозговой штурм» и др.);
– технология анализа реальных проблемных ситуаций (кейс-методика);
– самоанализа на основе тестирования;
– письменных заданий (составление и редактирование письменных деловых текстов);
– моделирования производственных процессов и ситуаций.

В процессе освоения курса создается портфолио (реализованные в процессе обучения проекты). Цель его создания сводится к доказательству прогресса в обучении по его результатам, приложенным усилиям, материализованным продуктам учебно-познавательной деятельности.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Основы деловой коммуникации» и в целом по дисциплине составляет 100% аудиторных занятий.

В работе по дисциплине используется электронный курс "Основы деловой коммуникации".

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса. Основными формами текущего контроля знаний являются: обсуждение вынесенных на занятия вопросов; выполнение индивидуальных и групповых заданий и обсуждение их результатов. Особо оценивается активность студентов при участии в дискуссиях, деловых играх, правильность решения практических задач на занятиях.

Итоговая форма контроля – зачет.

| **Шкала оценивания** | **Описание** |
|---|---|
| Зачтено | Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует знание основных положений и категорий деловой коммуникации, понимание функционирования деловых отношений и форм их проявления; механизмов действия и использования инструментов деловых переговоров; умение правильно строить свои ответы на поставленные вопросы. |

| | |
|---|---|
| Не зачтено | Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, 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. |

Образцы тестовых заданий, заданий для проведения текущего контроля, зачетных билетов, приведены в приложении 1.

**6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

**6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать |
|---|---|
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) |

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплины (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

**6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.**

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

**Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:**
**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение всего курса. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам

промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (прохождение тестовых заданий, написание реферата, подготовка портфолио, презентация проекта).

| **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. |

**Фонды оценочных средств представлены в Приложении1 к рабочей программе.**

| **УК-4 –** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Показатель** | **Критерии оценивания** | | | |
| | **2** | **3** | **4** | **5** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **знать:** языковые нормы и основные принципы устного и письменного делового общения; внутристилистическую и жанровую дифференциацию официально-делового стиля; специфику оформления деловых бумаг; особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи; элементарного лингвистического анализа языковых явлений; практически не владеет официально-деловой лексикой, спецификой оформления деловых документов; не имеет понятия о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля, об особенностях организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи, спецификой оформления деловых документов. Обучающийся имеет приблизительной понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля. Обучающийся владеет элементарным лингвистическим анализом языковых явлений, знаком с некоторыми особенностями организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи; лингвистического анализа языковых явлений; владеет официально-деловой лексикой, спецификой оформления деловых документов; имеет понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля; знает особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр. Допускаются | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: языковых норм и основных принципов устной и письменной деловой речи; глубокого лингвистического анализа языковых явлений; владеет официально-деловой лексикой, спецификой оформления деловых документов; имеет понятие о внутристилистической и жанровой дифференциации официально-делового стиля, знает особенности организации и проведения деловых встреч, пере- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях. | говоров, совещаний и пр. Обучающийся свободно оперирует приобретенными знаниями. |
| **уметь:** составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. | Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на но- | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, перено- | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: составить / отредактировать служебный документ, эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | вые ситуации. | се умений на новые, нестандартные ситуации. | сложности. |
| **владеть:** навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. | Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. | Обучающийся владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия.Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях. | Обучающийся частично владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситу- | Обучающийся в полном объеме владеет навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг; навыками различения нормативных правил общения от правил речевого; тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. Обучающийсясвободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ации. | |

**Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:**
**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение всего курса. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (прохождение тестовых заданий, написание реферата, подготовка портфолио, презентация проекта).

| **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. |

**Фонды оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе.**

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

**а) основная литература:**

1. 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.
2. Дудина И.А. Деловые переговоры: искусство и ремесло. – Ростов н/Д; Волгоград: Феникс; ВолГУ, 2010.
3. Кузин А.Ю., Кузина Ю.И. Искусство ведения переговоров: практикум / А.Ю. Кузин, Ю.И. Кузина. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009.

**б) дополнительная литература:**

1. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: уч. пособие. – 2-е изд. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2013.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: уч. пособие для вузов для бакалавров и магистров. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2013.
3. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера: учебное пособие / И.А. Мальханова. – М.: Проспект, 2017. – 176 с.
4. Самохвалова, А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие / А.Г. Самохвалова. – М.: Речь, 2012. – 333 с.
5. Смирнов, Г. Этика деловых отношений: учебник / Г. Смирнов. - М.: Проспект, 2015.- 272 с.
6. Чудинов А.П. Деловое общение: уч. пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2015.
7. Юри У., Паттон Б., Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Электронный курс "Основы деловой коммуникации" – Режим доступа: https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=1520
2. Справочно-информационный портал Грамота.ру– Режим доступа: http://www. gramota.ru/
3. Ресурс «Культура письменной речи» – Режим доступа: http://www.gramma.ru/
4. Русский филологический портал. Philology.ru – Режим доступа: http://www.philology.ru/
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – Режим доступа: http://lib.ru/DPEOPLE/fisher.txt

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Компьютер, мультимедийное оборудование.

**9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.**

**Подготовка к семинарским занятиям.**

Подготовку к каждому семинарскому занятию студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной

темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Практические задания необходимо выполнять с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

**Структура семинара**

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой (20 мин.)
2. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины (10-15 мин.)
3. Доклад и/ или выступление с презентациями по выбранной теме (20-25мин.)
4. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия (20 минут).
5. Подведение итогов занятия (5 мин.)

**Работа с литературными источниками**

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.

**Подготовка презентации и доклада.**

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, AcrobatReader, LaTeX-овский пакет beamer. Самая простая программа для создания презентаций – MicrosoftPowerPoint.

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);
– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

**Структура выступления**

*Вступление* должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода. *Основная часть*, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов. *Заключение* – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

**Подготовка творческого домашнего задания.**

Творческие домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое задание – задание, которое содержит больший или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов.

В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

**Подготовка к зачету.**

Подготовка к зачету является также самостоятельной работой студента.

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

При недостаточной активности студента на занятиях, пропуске лекций, невнимательности, недостаточной подготовки к зачету и не владение материалом в полной мере может привезти к оценке «не зачтено» и отчислению из учебного заведения.

## 9. Методические рекомендации для преподавателя.

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

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. Назвать тему очередного занятия.

**Приложение 1 крабочей программе**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки:
**22.03.01 «Материаловедение и технологии материалов»**
ОП (профиль): **«Материаловедение и цифровые технологии»**
Форма обучения: очная
Вид профессиональной деятельности: научно-исследовательская
производственно-технологическая

Центр гуманитарного образования

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## «Основы деловой коммуникации»

Состав: 1. Показатель уровня сформированности компетенций.

2. Описание оформления оценочных средств:

1) вопросы к зачету;
2) вопросы к коллоквиуму, собеседованию;
3) задания для контрольной работы (демонстрационные тесты);
4) темы для дискуссии, рефератов, докладов;
5) групповые и/или индивидуальные творческие задания/проекты
6) деловая ролевая игра.

**Составитель:**
Н.В. Исаева, к.филол.н., доцент

Москва, 2022 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| **Основы деловой коммуникации** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ФГОС ВО **22.03.01 Материаловедение и технологии материалов** | | | | | | |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **общекультурные компетенции**: | | | | | | |
| **КОМПЕТЕНЦИИ** | | **Перечень компонентов** | **Технология формирования компетенций** | **Форма оценочного средства**** | | **Степени уровней освоения компетенций** |
| **ИНДЕКС** | **ФОРМУЛИРОВКА** | | | | | |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | | **знать:**<br>•языковые нормы и основные принципы устного и письменного делового общения;<br>•внутристилистическую и жанровую дифференциацию офицально-делового стиля;<br>•специфику оформления деловых бумаг;<br>•особенности организации и проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и пр.<br>**уметь:**<br>•составить / отредактировать служебный документ;<br>•эффективно воздействовать на собеседника во время проведения деловой беседы, совещания, переговоров, делового телефонного разговора.<br>**владеть:**<br>•навыками редактирования и устранения типичных ошибок в языке деловых бумаг;<br>•навыками различения нормативных правил общения от правил речевого;<br>•тактическими приемами подготовки и проведения деловых переговоров и презентаций воздействия. | самостоятельная работа, семинарскиезанятия | Тест<br>Коллоквиум<br>Дискуссия<br>Круглый стол | **Базовый уровень** соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуникативного воздействия<br>**Повышенный уровень** соответствие следующих знаний: основных принципов, видов и особенностей построения устной и письменной деловой речи, стилей общения и приемов эффективного коммуника- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | тивного воздействия и их практическое применение при деловом общении |

**Приложение 2**
**к рабочей программе**

1. Перечень оценочных средств по дисциплине
«Основы деловой коммуникации»

| № ОС | Наименование оценочногосредства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|---|---|---|---|
| 1 | Деловая и/или ролевая игра (ДИ) | Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально - ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональныезадачи. | Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре |
| 2 | Кейс-задача (К-з) | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. | Задания для решения кейс-задачи |
| 3 | Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (Д) | Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. | Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов |
| 4 | Тест (Т) | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и уменийобучающегося. | Фонд тестовых заданий |
| 5 | Коллоквиум (К) | Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимися. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | Зачет (З) | Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 7 | Групповые и/или индивидуальные творческие задания/проекты | Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных проектов |

## 2. Описание оценочных средств

### 2.1. Вопросы для зачета

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московский политехнический университет
Направление подготовки:
22.03.01 «Материаловедение и технологии материалов»
Профиль подготовки
«Материаловедение и цифровые технологии»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

**Назначение:** используются для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Основы деловой коммуникации».

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).

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если обучающийся дает полный и правильный ответ, обнаруживает осознанное усвоение программного материала, подтверждает ответ своими примерами;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если обучающийся дает ответ, близкий к требованиям, установленным для оценки «5», но допускает 1-2 неточности в речевом оформлении ответа, в подтверждении верно сформулированного правила примерами, при работе над текстом, которые легко исправляет сам или с небольшой помощью преподавателя;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если обучающийся в целом обнаруживает понимание излагаемого материала, но отвечает неполно, по наводящим вопросам преподавателя, затрудняется самостоятельно привести примеры, допускает ошибки, которые исправляет только с помощью преподавателя, излагает материал несвязно, недостаточно последовательно, допускает неточности в употреблении слов и построении словосочетаний и предложений;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если обучающийся обнаруживает незнание основных положений или большей части изученного материала, допускает ошибки в формулировках , не может исправить их даже с помощью наводящих вопросов преподавателя, речь прерывиста, непоследовательна, алогична, с речевыми ошибками.

**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 допереговорный 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, рефераты.**

**Перечень примерных тем**

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.

### 2.6.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.

**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.

*Приложение А*

Структура и содержание дисциплины **«Основы деловой коммуникации»**
по направлению подготовки **22.03.01 «Материаловедение и технологии материалов»**
Профиль подготовки **«Материаловедение и цифровые технологии»**

(Бакалавр) очная форма обучения

| **Раздел** | **Семестр** | **Неделя семестра** | **Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах** | | | | | **Виды самостоятельной работы студентов** | | | | | **Формы аттестации** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Л** | п/с | **Лаб.** | **СРС** | **КСР** | **К.Р.** | **К.П.** | **РГР** | **Рефер.** | **К/р** | Э | **З** |
| Введение. Предмет, задачи и содержание дисциплины. Структура курса, его место и роль в подготовке Бакалавра, 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. | 2 | 1 | 2 | 2 | | 4 | | | | | | | | |
| Монологическая и диалогическая формы деловой речи. Правила смены коммуникативных ролей в диалогической речи. Важнейшие законы современной риторики. Принцип «кооперации». | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | | | | | | | | |
| Подстили официально-делового стиля речи. Жанры подстилей. Дипломатический подстиль. Языковые и структурные особенности жанров дипломатического подстиляофицильно-делового стиля речи (коммюнике, пакт, меморандум, договор, соглашение, нота и др.). Законодательный (юридический) подстиль. Языковые и структурные особенности жанров законодательного подстиляофицильно-делового стиля речи (законы, кодексы, указы и пр.). | 2 | 3-4 | 2 | 2 | | 4 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Управленческий (административно-канцелярский) подстиль. Языковые и структурные особенности жанров управленческого подстиля официально-делового стиля речи. | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 имён существительных, используемых в служебных документах. Трудные случаи орфографии. Синтаксис деловой документации. Трудные случаи пунктуации.<br>Стилистические ошибки. Виды стилистических ошибок. | 2 | 5-6 | 2 | 2 | | 4 | | | | | | | | |
| Служебные документы: типология, содержание, композиция, языковое оформление. Системы документации: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Содержание, композиция, оформление, клишированные формы текстов служебных документов.<br>Язык, стиль и правила составления личных документов (заявление, доверенность, расписка, автобиография, резюме, сопроводительное письмо к резюме).<br>Язык, стиль и правила составления распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ).<br>Язык, стиль и правила составления организационных документов (положения, инструкции, договоры). | 2 | 7-9 | 2 | 4 | | 4 | | | | | | | | |
| Культура деловой переписки. Языковые особенно- | 2 | 10-11 | 2 | 1 | | 4 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| сти оформления документов. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Государственный стандарт оформления документов. Правила рубрицирования в деловых текстах. Реквизиты: понятие, классификация, виды. | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. | 2 | 12 | 2 | 1 | | 4 | | | | | | | | |
| 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.<br>Коммуникативные стратегии и тактики делового общения.<br>Национальные особенности ведения деловых переговоров. | 2 | 13-18 | 2 | 1 | | 10 | | | | | | | | |
| **Итого** | | | **18** | **18** | | **36** | | **-** | **-** | **+** | **+** | | | **+** |