

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

**/ ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА /**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации и навыки владения переговоров

Направление подготовки/специальность
08.03.01 Строительство

Профиль/специализация
Промышленное и гражданское строительство

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Электросталь, 2026 г.

Разработчик:

Ст. преподаватель

/А.В. Николина/

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Гуманитарные науки и межкультурные коммуникации»

Кандидат экономических наук, доцент



/Т.И. Покровская/

Содержание

1	Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине	4
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3	Структура и содержание дисциплины	5
3.1	Виды учебной работы и трудоемкость	5
3.2	Тематический план изучения дисциплины	5
3.3	Содержание дисциплины	6
	Тема 1. Понятие и виды коммуникаций. Коммуникации в организациях.....	6
	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация.....	6
	Тема 3. Формы деловых коммуникаций	6
	Тема 4. Переговоры как разновидность коммуникации.....	6
	Тема 5. Конфликты и манипуляции в деловых коммуникациях	6
3.4	Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий	7
3.5	Тематика курсовых проектов (курсовых работ)	7
4	Учебно-методическое и информационное обеспечение	7
4.1	Нормативные документы и ГОСТы.....	7
4.2	Основная литература	7
4.3	Дополнительная литература	7
4.4	Электронные образовательные ресурсы.....	8
4.5	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение.....	8
4.6	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	8
5	Материально-техническое обеспечение	8
6	Методические рекомендации.....	8
6.1	Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения	8
6.2	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	9
7	Фонд оценочных средств.....	11
7.1	Методы контроля и оценивания результатов обучения.....	11
7.2	Шкала и критерии оценивания результатов обучения.....	11
7.3	Оценочные средства	12

1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» заключается в формировании у студентов навыков эффективного делового общения (с использованием различных видов и форм коммуникаций) с учетом целей коммуникации, уровня профессиональной компетентности, межкультурных особенностей коммуникаторов.

Основные задачи изучения дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»:

- знакомство с основными понятиями в области делового общения, видами коммуникаций, моделями поведения в процессе коммуникаций, спецификой коммуникационного пространства в бизнес-среде;
- изучение современных технологий ведения деловых коммуникаций, переговоров, совещаний, деловой переписки с использованием различного инструментария;
- освоение основных навыков публичного выступления и самопрезентации;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Знать: правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.

Уметь: выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; представлять свою точку зрения при деловом общении и публичных выступлениях.

Владеть: методикой межличностного делового общения на русском языке.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» 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. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения. 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.
ОПК-5. Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач	ИОПК-5.1. Решает профессиональные задачи с использованием современных информационных технологий и программных средств.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом ВО по направлению подготовки 38.03.01 – Экономика.

Дисциплина взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОПОП:

Блок 1. Дисциплины (модули):

Иностранный язык;
Введение в профессию;
Основы менеджмента;
Управление проектами;
Проектная деятельность.

Блок 2. Практики:

учебная практика (ознакомительная практика),
производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика),
производственная практика (преддипломная практика).

3 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

(по формам обучения)

3.1.1 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			2	
1	Аудиторные занятия	20	20	
	в том числе:			
1.1	Лекции	12	12	
1.2	Семинарские/практические занятия	8	8	
1.3	Лабораторные занятия	-	-	
2	Самостоятельная работа	52	52	
	в том числе:			
2.1	подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала)	22	22	
2.2	реферат	15	15	
2.3	подготовка к тестированию	15	15	
3	Промежуточная аттестация			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	зачет	зачет	
	Итого	72	72	

3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Всего	Трудоемкость, час				
			Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа
			Лек- ции	Семи- нарские/ практи- ческие занятия	Лабо- ратор- ные заня- тия	Прак- тиче- ская подго- товка	
1.	Понятие и виды коммуни- каций. Коммуникации в организациях		2	2	-	-	7
2.	Вербальная и невербаль- ная коммуникация		2	2	-	-	8

3.	Формы деловых коммуникаций		2	2	-	-	7
4.	Переговоры как разновидность коммуникации		2	2	-	-	7
5.	Конфликты и манипуляции в деловых коммуникациях		2	2	-	-	8
6.	Этика и этикет деловых коммуникаций		2	2	-	-	7
7.	Информационные технологии в деловых коммуникациях		2	2	-	-	8
Итого		108	14	14	-	-	52

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и виды коммуникаций. Коммуникации в организациях

Понятие коммуникации. Значение коммуникаций. Становление теории коммуникаций. Структура коммуникаций. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений. Классификации коммуникаций. Каналы коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров. Способы преодоления коммуникативных барьеров и повышения эффективности коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Методы теории деловых коммуникаций.

Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация

Вербальная и невербальная коммуникация, их соотношение. Вербальная деловая коммуникация. Умение говорить. Умение слушать. Типы невербальной коммуникации: позы, жесты, мимика, кинесика, проксемика, паралингвистика.

Тема 3. Формы деловых коммуникаций

Публичное выступление и презентация. Этапы выступления, сценарии информационного выступления. Основы успешной презентации. Телефонные переговоры. Деловая переписка. Деловая беседа. Совещание. Дебаты.

Тема 4. Переговоры как разновидность коммуникации

Переговоры. Виды переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды. Процедура проведения переговоров. Техники ведения переговоров, типичные ошибки.

Тема 5. Конфликты и манипуляции в деловых коммуникациях

Сущность конфликта. Причина конфликта. Динамика конфликта. Типология конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Защита от манипуляций.

Тема 6. Этика и этикет деловых коммуникаций

Становление этики деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. Этика бизнеса. Этика кросс-культурных и межнациональных деловых коммуникаций. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций. Особенности этикета в деловых коммуникациях. Принципы современного делового этикета. Основные правила делового этикета. Деловая коммуникация и современный дресс-код.

Тема 7. Информационные технологии в деловых коммуникациях

Сущность деловой IT-коммуникации. Выбор средства, через которое проводится коммуникация. Подготовка коммуникации. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Электронная почта, видеоконференции, социальные сети и другие системы в де-

ловой коммуникации. Самопрезентация навыков владения IT как современный бренд. Имидж как инструмент влияния. Анализ целей. Приемы установления контакта. Уверенность использования IT как важный компонент имиджа. Ключевые компоненты коммуникативной IT-компетентности

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1 Семинарские/практические занятия

1. Коммуникационное пространство современной организации
2. Вербальная и невербальная коммуникация
3. Совещание, пресс-конференция и публичные выступления
4. Деловые переговоры
5. Конфликтные ситуации и манипуляции
6. Этика и этикет деловых коммуникаций
7. Особенности коммуникаций с использованием IT

3.4.2 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Не предусмотрены учебным планом

4 Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21))

2. Кодекс профессиональной этики аудиторов» (приложение к протоколу заочного голосования Совета по аудиторской деятельности от 21.05.2019 № 47) (ред. от 17.11.2021)

4.2 Основная литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582889/p.418>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582851/p.357>

3. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] — URL: <https://urait.ru/bcode/586147/p.17>

4.3 Дополнительная литература

1. Введенская Л.А. и др. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 544с.

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128/p.20>

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2008 – 176 с.

3. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Академия , 2008 – 400с.

4.4 Электронные образовательные ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (www.cyberleninka.ru)
2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>)
3. Образовательная платформа ЮРАЙТ (www.urait.ru)
4. ЭБС «IPR SMART» (<https://www.iprbookshop.ru/>)
5. Электронно-библиотечная система «Лань» (<https://e.lanbook.com/>)

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Операционная система Windows 7 DreamSpark № 9d0e9d49-31d1-494a-b303-612508131616
2. Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042
3. Microsoft Project 2013 Stadart 32- bit/x64 Russian.
4. Антивирусное ПО Avast (бесплатная версия)

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех www.gramota.ru
2. Культура письменной речи www.gramma.ru
3. Сайт «Русские словари» www.Slovari.ru
4. Ведение переговоров: виды, тактики, принципы, этапы - советы по проведению эффективных деловых переговоров. – Сайт: АНО ДПО «Образовательные технологии Яндекса». <https://practicum.yandex.ru/blog/kak-pravilno-vesti-peregovory/>

5 Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория лекционного типа № 1501, учебно-лабораторный корпус,	Комплект мебели, переносной мультимедийный комплекс (проекционный экран, проектор, ноутбук)
Учебная аудитория для занятий семинарского типа № 1401, учебно-лабораторный корпус,	Комплект мебели, переносной мультимедийный комплекс (проекционный экран, проектор, ноутбук)

6 Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

На первом занятии по учебной дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры, ответить на вопросы.

При подготовке к лекционным занятиям необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия. Определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции. Уточнить план проведения семинарского занятия по теме лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Желательно дать студентам краткую аннотацию основных первоисточников. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то

необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категорийный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару. Определить место и время консультации студентам, пожелавшим выступить на семинаре с докладами и рефератами.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара. Оказывать методическую помощь студентам в подготовке докладов и рефератов по актуальным вопросам обсуждаемой темы. 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. В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать объективную 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.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция - систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников

для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Подготовка написания реферата

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что...», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные. Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата

уместна лишь тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

7 Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

1. текущий контроль: написание рефератов, проведение тестирования, выполнение кейс-заданий на практических занятиях;
2. промежуточный контроль: зачет в устной форме.

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

7.2.1. Критерии оценки ответа на зачете

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 семестра. 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.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент 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 допускает 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

7.2.2. Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

«5» (отлично): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, обучающийся четко и без ошибок ответил на все вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные планом практических занятий; студент ответил на вопросы с ошибками или не ответил на вопросы.

7.2.3. Критерии оценки результатов тестирования

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста. Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставяемой балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно».

7.2.4. Критерии оценки реферата

«5» (отлично): цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Студент демонстрирует способность анализировать материал. Реферат выполнен согласно требованиям.

«4» (хорошо): цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.

«3» (удовлетворительно): цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

«2» (неудовлетворительно): цель и задачи исследования в реферате не достигнуты. Актуальность темы реферата не указана. Студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу

7.2.5 Критерии оценки выполнения кейс-задания

Алгоритм работы по кейс-технологии - метод ситуационного анализа:

1. Студентам предлагается случай (реальный, вымышленный) он должен быть проблемным, имеющий прецеденты, должен допускать альтернативные варианты решения.
2. Отбор информации из кейса, самостоятельный поиск информации: студенты учатся самостоятельно добывать информацию, её обрабатывать, анализировать.
3. Выявляется позиция студента по проблемной ситуации.
4. Коллективное обсуждение вариантов решения, сравниваются результаты, обсуждаются инновационные идеи и подходы.

Оценка выступающего (выступающих):

1. Грамотная речь – 3 балла.
 2. Емкость, лаконичность, полное раскрытие темы, решение проблемы – 3 балла.
 3. Качество ответов на дополнительные вопросы – 3 балла
 4. Доказательная база – 3 балла
- Максимальное количество баллов – 12
- 12 баллов – оценка 5
- 9-11 баллов – оценка 4
- 6-8 баллов – оценка 3

7.3 Оценочные средства

7.3.1 Текущий контроль

Примерная тематика рефератов

(формирование компетенций УК-4, ОПК-5)

1. Умение держать себя в обществе.
2. Позиция слушателя и говорящего.
3. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
4. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
5. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
6. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
7. Основы ораторского искусства. Ораторская речь, ее особенности.
8. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Требования к языку и стилю документов.
9. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
10. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
11. Управление неформальными коммуникациями в организации.
12. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
13. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
14. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
15. Приемы рационализации делового телефонного общения.
16. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
17. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
18. Российский стиль ведения деловых переговоров.
19. Ключевые моменты деловых переговоров.
20. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
21. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации.
22. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
23. Основные ошибки при проведении презентаций
24. Этика деловых коммуникаций в учении Конфуция
25. Особенности этики деловых коммуникаций в западноевропейской культуре
26. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях
27. Профессиональная этика.
28. Основные правила делового этикета
29. Особенности взаимодействия в электронной среде
30. Коммуникация в Интернете

Примерные тестовые задания

(формирование компетенций УК-6, УК-9, ОПК-1)

1. Коммуникация – это:
 - а) обмен идеями;
 - б) информационный обмен;
 - в) трансляция информации через средства технической связи;
 - г) управленческое общение.
2. Коммуникации в организации важны:
 - а) только для систем управления;
 - б) только для производственных систем;
 - в) для всей организации в целом;
 - г) только для отдельных структур организации.
3. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
 - а) телефонный разговор;
 - б) личное письменное сообщение;

- в) выступление перед большой аудиторией;
 - г) межличностное общение.
4. Содержание профессиональной этики
- а) объяснение простых профессиональных норм морали
 - б) прояснение норм и требований морали
 - в) раскрытие общественной морали в понимании добра и зла к данному виду профессии
 - г) раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса
5. К вербальным средствам общения относятся:
- а) устная и письменная речь;
 - б) слушание;
 - в) паузы в речи.
6. Невербальная коммуникация осуществляется с помощью следующих знаковых систем:
- а) паралингвистическая;
 - б) экстралингвистическая;
 - в) оптико-кинестическая;
 - г) речь;
 - д) визуальный контакт.
7. Перцептивной стороной общения является:
- а) обмен информацией между участниками общения;
 - б) взаимодействие участников общения;
 - в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
 - г) восприятие друг друга партнерами по общению.
8. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:
- а) обратная связь;
 - б) восприятие поступков;
 - в) ощущение защиты;
 - г) осознание поведения.
9. Скрытое управление поведением партнера:
- а) манипулирование;
 - б) принуждение;
 - в) просьба;
 - г) убеждение.
10. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
- а) объективность, экспрессивность, точность;
 - б) точность, ясность, синтаксическая осложненность;
 - в) эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность;
 - г) ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения
11. Расположите основные этапы деловой беседы в их логическом порядке:
- а) передача информации (информирование партнеров);
 - б) начало беседы;
 - в) принятие решения;
 - г) аргументация выдвигаемых предположений;
 - д) завершение беседы.

12. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению – это :
- а) деловое общение;
 - б) деловые переговоры;
 - в) деловая беседа.
13. Расположите этапы проведения переговоров в их хронологическом порядке:
- а) обсуждение позиций и точек зрения участников;
 - б) согласование позиций;
 - в) взаимное уточнение интересов и точек зрения.
14. Стратегии ведения переговоров – это ...
- а) позиционный торг;
 - б) разрешение сложившегося конфликта;
 - в) взаимный учет интересов участников.
15. Критерием эффективности деловых переговоров является:
- а) достижение согласия;
 - б) страх партнера;
 - в) договоренность о встрече;
 - г) вежливость партнера.
16. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта:
- а) силовое давление;
 - б) уговоры;
 - в) невмешательство.
17. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:
- а) адекватности восприятия конфликта;
 - б) открытости и эффективности общения;
 - в) количества отрицательных эмоций.

Примерные кейс-задания для выполнения на практических занятиях
(формирование компетенций УК-4, ОПК-5)

Задание 1. Телефонный разговор

Если звоните Вы

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, менеджер компании «Мир».

Ольга Ивановна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке рекламного видеоролика.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

- Оцените телефонный разговор с точки зрения:
- а) правильности построения разговора
 - б) этикета делового общения по телефону
 - в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 2. Диалог. Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование среднетехническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 25-30 тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Оцените ответы кандидата в ходе собеседования с точки зрения руководителя, и какие рекомендации вы бы дали. Определите результат собеседования.

Задание 3.

Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

7.3.2 Промежуточная аттестация

Примерные вопросы к зачёту по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения

переговоров»

(формирование компетенций УК-4, ОПК-5)

1. Понятие и особенности деловой коммуникации.
2. Характеристика основных элементов коммуникации.
3. Основные виды коммуникативных связей.
4. Деловые коммуникации в основных концепциях управления XX века (Ф. Тейлор, Дж. Мейо, А. Богданов и др.)
5. Базовая модель структуры деловых коммуникаций, предложенная Г. Лассуэлом.
6. Сетевой подход к анализу коммуникаций в трактовке А. Бавеласа.
7. Структура коммуникаций.
8. Виды коммуникаций.
9. Коммуникационные барьеры.
10. Вертикальные и горизонтальные каналы коммуникаций.
11. Функции деловых коммуникаций в организации.
12. Методы теории деловых организаций.
13. Вербальные средства коммуникации
14. Невербальные средства коммуникации
15. Деловая беседа: понятие, этапы подготовки и проведения, тактика ведения.
16. Типы презентаций. Правила подготовки презентации. Эффективность презентации
17. Деловой телефонный разговор как вид делового общения.
18. Совещание
19. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.
20. Особенности письменной коммуникации
21. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
22. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
23. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
24. Ключевые роли в переговорном процессе.
25. Классификации конфликтов.
26. Структурные элементы конфликта.
27. Переговоры как способ разрешения конфликта.
28. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов.
29. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
30. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
31. Этические принципы деловых коммуникаций.
32. Этика бизнеса.
33. Этика кросс-культурных и межнациональных деловых коммуникаций.
34. Принципы современного делового этикета.
35. Основные правила делового этикета.
36. Деловая коммуникация и современный дресс-код.
37. Применение электронных и сетевых коммуникаций.
38. Электронная почта, видеоконференции, социальные сети и другие системы в деловой коммуникации.