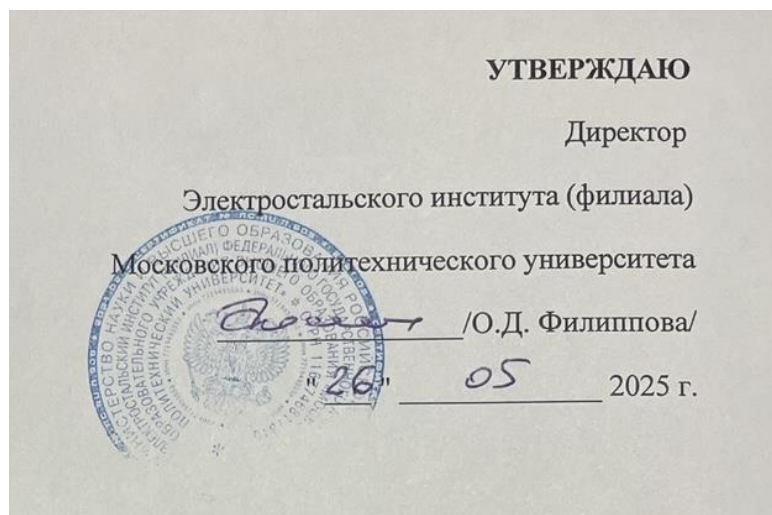


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/ ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА /



Рабочая программа дисциплины
«Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

Направление подготовки
08.03.01 «Строительство»

Направленность образовательной программы
«Промышленное и гражданское строительство»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Электросталь 2025

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – дать необходимые знания об этических основах, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами, в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета; изложить основы ораторского искусства, дать представление о речи как инструменте эффективного общения; повышение культуры разговорной речи, обучение речевым средствам установления и поддержания доброжелательных личных отношений.

Основные задачи:

- сформировать навыки делового общения в инженерной среде;
- сформировать коммуникативную компетенцию специалиста;
- развитие навыков поиска и оценки информации.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» относится к базовой части дисциплин (Б.1.1.5) основной образовательной программы бакалавриата направления подготовки 08.03.01 «Строительство».

Дисциплина «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами ООП:

- история,
- философия;
- проектная деятельность,
- управление проектами в строительстве.

3. 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 обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: - основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; - структуру деловой беседы; - методы подготовки и проведения переговоров; - методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - коммуникативные барьеры;

		- вербальные и невербальные средства общения. Уметь: - использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; - готовить и проводить деловые переговоры; - строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; - логично, аргументированно и ясно строить свою речь; - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; - использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника. Владеть: - навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, само презентации); - приемами постановки целей переговоров и формированию путей ее достижения; - правилами этики делового общения.
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления. Уметь: - выступать перед аудиторией; - наглядно представить результаты поиска информации в области теории и практики делового общения эффективных коммуникаций, ведения переговоров, инновационных технологий делового общения. Владеть: - искусством презентации, - манипулятивными приемами и применяет нейтрализующие техники, обосновывает выбор переговорного стиля с позиции деловой этики.
ОПК-9	Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций,	Знать: - принципы и правила ведения переговоров и деловой переписки - стандарты делопроизводства (классифи-

	осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии	кация документов, порядок оформления, регистрации). Уметь: - применять правила ведения переговоров и деловой переписки для взаимодействия с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию объектам. Владеть: - техникой проведения консультаций и совещаний с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию объектам.
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа.

Разделы дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» изучаются в первом/седьмом семестре: практические занятия – 36/22 часов, форма контроля – зачёт.

Содержание разделов дисциплины

4.1 Лекции не предусмотрены учебным планом

4.2. Практические занятия

№ занятия	Тема занятия	План занятия, основное содержание
1	Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров	Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах.
2	Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика	Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе
3	Различные школы и принципы ведения переговоров	Российская (Кремлевская школа переговоров); Американская (Гарвардская школа переговоров); Японская (Переговоры – это поединок) Европейская (При внешней гибкости и податливости оставаться непреклонным в принципиальных вопросах)
4	Подготовка переговоров.	Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, структурирование переговорного предложения. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.

5	Организация проведения 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. Оценка результатов переговоров – три вида удовлетворенности по результатам переговоров.
6	Убеждающее воздействие в процессе переговоров	Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.
7	Особенности применения российской школы	Отстаивание своих интересов и выбор «роли» в переговорном процессе; формирование бюджета переговоров; основные приемы достижения результата в «жестких» переговорах; техники переговоров в «жестких» условиях; способы регулировать эмоциональный фон переговоров
8 – 10	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	8 Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь.
		9 Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.
		10 Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта
11 – 13	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного вы-	11 Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Презентация, ее смысл и назначение. Особенности официально-деловой речи.

	выступления	12 Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.
		13 Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.
14 – 15	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	14 Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора.
		15 Культура спора: национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.
16 – 18	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления	16 Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия.
		17 Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров
		18 Психометрические характеристики личности по методу С. Деллингер

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии преду-

считает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования;

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины и в целом по дисциплине составляет 30% аудиторных занятий.

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

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

- устный опрос,
- доклад, сообщение
- эссе,
- тест,
- зачёт.

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	Способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-9	Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (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).

Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
УК-4 – Способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
Знать: - основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; - структуру деловой беседы; - методы подготовки и проведения переговоров; - методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - коммуникативные барьеры; - вербальные и невербальные средства общения.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие необходимых знаний, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; - готовить и проводить деловые переговоры; - строить свое поведение с учетом ана-	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять требования, относящиеся к данной компетенции	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Умения освоены, но допускаются не-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Свободно оперирует приобретен-

лиза поведения других участников переговоров; - логично, аргументированно и ясно строить свою речь; - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; - использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника.		умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	значительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	ными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: - навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); - приемами постановки целей переговоров и формированию путей ее достижения; - правилами этики делового общения	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции	Обучающийся владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции, навыки освоены, но допускаются значительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
УК-6 – способностью управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				

Знать: - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие необходимых знаний, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: - выступать перед аудиторией; - наглядно представить результаты поиска информации в области теории и практики делового общения эффективных коммуникаций, ведения переговоров, инновационных технологий делового общения	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять требования, относящиеся к данной компетенции	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: - искусством презентации, - манипулятивными приемами и приме-	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками,	Обучающийся владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции	Обучающийся частично владеет навыками, предъявляемые к данной	Обучающийся в полном объеме владеет навыками, предъявляе-

няет нейтрализующие техники, обосновывает выбор переговорного стиля с позиции деловой этики	предъявляемые к данной компетенции	в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	компетенции, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	мые к данной компетенции свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
ОПК-9 – Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии				
Знать: - принципы и правила ведения переговоров и деловой переписки - стандарты делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрации).	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний, необходимых для данной компетенции, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие необходимых знаний, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: - применять правила ведения переговоров и деловой переписки для взаимодействия с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять требования, относящиеся к данной компетенции	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции. Допускаются значи-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие умений, предъявляемых к данной компетенции.

объектам.		тельные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: - техникой проведения консультаций и совещаний с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию объектам.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции	Обучающийся владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками, предъявляемые к данной компетенции свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: зачёт.

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 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.
Незачтено	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:

№ п/п	Литература
1.	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров. Гриф МО РФ/М.Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2014 – 468 с.
2.	Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / Курганская М. Я. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. - ЭБС IPRbooks.
3.	Спивак В.А. Деловые коммуникации, теория и практика. Учебник для академического бакалавриата, Юрайт, 2014 - 460 с.

б) дополнительная литература

№ п/п	Литература
1.	Ведение переговоров и разрешение конфликтов, Harvard Business Review, М., Альпина бизнес букс, 2007
2.	Головина А., Деловые переговоры. Стратегия победы, СПб, Питер, 2007 – 192 с.
3.	Гоулстон М., Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров, М., Манн, Иванов и Фербер, 2011 – 272с
4.	Козлов В., Жесткие переговоры. Победить нельзя проиграть, М., Эксмо, 2008 – 224 с.
5.	Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник для вузов. Гриф МО РФ. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012.
6.	Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Академия , 2008 – 400с.
7.	Фишер Р., Юри У., Патон Б., Переговоры без поражения. Гарвардский метод, М., Эксмо, 2010. – 288 с.
8.	Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2008 – 176 с.

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы
Операционная система Windows 7 DreamSpark № 9d0e9d49-31d1-494a-b303-612508131616
Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042

Microsoft Project 2013 Standart 32-bit/x64 Russian. Антивирусное ПО Avast (бесплатная версия)

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде:

- Электронно-библиотечная система «Лань» (www.e.lanbook.com),
- Доступ к коллекциям «Инженерно-технические науки», «Экономика и менеджмент»;
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<https://biblioclub.ru>);
- Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>);
- Электронная библиотека Московского политехнического университета (<http://lib.mami.ru>);
- Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (<http://cyberleninka.ru>)

Полезные учебно-методические и информационные материалы представлены на сайтах:

1.	www.gramota.ru - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех
2.	Требования к оформлению документов // ГОСТ 6.30-2003. — Унифицированная система организационно-распорядительной документации // ГАРАНТ: информационно-правовой портал: UR: http://base.garant.ru/
3.	www.Slovari.ru – Сайт «Русские словари»

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
	Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров	Компьютерный класс № 405. Учебно-лабораторный корпус, 144000, Московская область, г.Электросталь, ул.Первомайская, д.7	Комплект мебели, компьютеры, экран, проектор.
		Учебная аудитория для занятий семинарского типа № 1401. Учебно-лабораторный корпус, 144000, Московская область, г.Электросталь, ул.Первомайская, д.7	Комплект мебели, переносной мультимедийный комплекс (проекционный экран, проектор, ноутбук)

9. 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. Рекомендует-

ся 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.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по учебной дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» для направления 08.03.01 «Строительство» 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.

11. Особенности реализации дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров 08.03.01 Строительство.

Автор: Кириченко Н.М., доц.

Программа утверждена на заседании кафедры «Промышленное и гражданское строительство» 19.05.2025 г., протокол № 11.

Программа обсуждена на заседании кафедры «ПГС» от 19.05.2025 года, протокол № 11.

Зав. кафедрой «ПГС» _____ /С.В. Писарев/

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/ ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА /

Направление подготовки: **08.03.01 «Строительство»**

Направленность образовательной программы:
«Промышленное и гражданское строительство»

Форма обучения: очная, очно-заочная

Вид профессиональной деятельности: (в соответствии с ФГОС ВО)
изыскательская;
проектная;
технологическая.

Кафедра: «Промышленного и гражданского строительства»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

устный опрос,
доклад, сообщение
эссе,
тест,
зачёт.

Составители:

доцент, к.э.н. Кириченко Н.М.

Электросталь, 2025

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров					
ФГОС ВО 08.03.01 «Строительство»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства	Степени уровней освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
УК-4	Способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: - основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; - структуру деловой беседы; - методы подготовки и проведения переговоров; - методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - коммуникативные барьеры; - вербальные и невербальные средства общения Уметь: - использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; - готовить и проводить деловые переговоры; - строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; - логично, аргументировано и ясно стро-	самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э, УО, зачет	Базовый уровень - выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Повышенный уровень - практическое применение полученных знаний в процессе подготовки к семинарам, к выступлению с докладом

		ить свою речь; - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; - использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника. Владеть: - навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, само презентации); - приемами постановки целей переговоров и формированию путей ее достижения; - правилами этики делового общения.			
УК-6	способностью управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления. Уметь: - выступать перед аудиторией; - наглядно представить результаты поиска информации в области теории и практики делового общения эффективных коммуникаций, ведения переговоров, инновационных технологий делового общения Владеть: - искусством презентации, - манипулятивными приемами и применяет нейтрализующие техники, обосновывает выбор переговорного стиля с позиции деловой этики.	самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э, УО, зачёт	Базовый уровень - осознает необходимость повышения квалификации и самостоятельно овладевать знаниями в области профессиональной деятельности. Повышенный уровень -владеет методами и принципами приобретения, использования и обновления гуманитарных знаний; -владеет разными способами сбора, обработки и представ-

					ления социологической информации.
ОПК-6	– Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии	Знать: - принципы и правила ведения переговоров и деловой переписки - стандарты делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрации). Уметь: - применять правила ведения переговоров и деловой переписки для взаимодействия с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию объектам. Владеть: - техникой проведения консультаций и совещаний с техническим заказчиком и проектировщиками по намеченным к проектированию объектам.	самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э, УО, зачёт	Базовый уровень - осознает необходимость повышения квалификации и самостоятельно овладевать знаниями в области профессиональной деятельности. Повышенный уровень -владеет методами и принципами приобретения, использования и обновления гуманитарных знаний; -владеет разными способами сбора, обработки и представления социологической информации.

Перечень оценочных средств по дисциплине
«Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

№ ОС	Наименование оценочного сред- ства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного сред- ства в ФОС
1	Эссе (Э)	Продукт самостоятельной работы студен- та, представляющий собой краткое изло- жение в письменном виде полученных ре- зультатов теоретического анализа опреде- ленной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор рас- крывает суть исследуемой проблемы, при- водит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы эссе
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений, обучающегося.	Фонд тестовых зада- ний
3	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического ра- ботника с обучающимся на темы, связан- ные с изучаемой дисциплиной, и рассчи- танное на выяснение объема знаний, обу- чающегося по определенному разделу, те- ме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дис- циплины
4	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публич- ное выступление по представлению полу- ченных результатов решения определен- ной учебно- практической, учебно- исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
5	Зачёт	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводится во время сессии.	Вопросы к зачёту

Вопросы к зачёту по дисциплине «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»

формирование компетенций УК-4, УК-6, ПК-6

№ п/п	Вопросы
1.	
2.	Особенности деловой коммуникации.
3.	Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
4.	Деловая беседа – структура, особенности этапов.
5.	Установление контакта и техника «Small talk».
6.	Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
7.	Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
8.	Основные стратегии переговоров. Мягкий, жесткий и принципиальный подход к ведению переговоров
9.	Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
10.	Правила, соблюдение которых позволяет понравиться людям.
11.	Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
12.	Речевые технологии делового общения.
13.	Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
14.	Роль дискуссии в деловом общении.
15.	Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
16.	Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
17.	Техники противодействия манипуляциям в переговорах
18.	Официально-деловой стиль речи и его особенности.
19.	4 закона переговоров. Опишите каждый из 4 законов (принципов). Приведите примеры
20.	Что значит отделять интересы от позиции при ведении переговоров. Важность принципа. Приведите примеры, когда выгодно нарушать данный принцип
21.	Почему важно отделять человека от проблемы во время ведения деловых переговоров. Когда выгодно нарушать данный принцип.
22.	Когда необходимы вопросы при ведении переговоров. Как правильно формулировать и использовать вопросы
23.	Типичные ошибки при использовании вопросов в процессе переговоров
24.	Приведите примеры стандартных возражений при переговорах. Каким образом можно преодолеть данные возражения.
25.	Почему умение слушать необходимо при ведении деловых переговоров. Как связаны умение слушать, и работа с возражениями.
26.	Приведите примеры манипуляций давления в ходе переговоров и способы противодействия.
27.	Приведите примеры логических манипуляций и способы противодействия.
28.	В чем заключается основные отличия ведения переговоров при личной беседе от телефонных разговоров или общения по сети
29.	Почему важны критериальность и вариативность в деловых переговорах. Когда можно нарушать данные принципы переговоров.
30.	Особенности психологической и информационной подготовки к переговорам.

**Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля
дисциплины «Деловые коммуникации и навыки ведения переговоров»**

Устный опрос

формирование компетенций УК-4, УК-6, ОПК-9

- Что такое законы общения?
- В чем их особенность?
- Перечислите основные законы общения.
- Что такое правила общения? Чем они отличаются от законов общения?
- Какие правила общения Вы знаете?
- Что такое приемы общения?
- Какие приемы способствуют установлению отношений взаимопонимания?
- Что такое коммуникативные барьеры, и каковы причины их возникновения?
- Каковы основные характеристики логического барьера и пути его преодоления?
- Назовите основные причины, затрудняющие передачу информации.
- Каковы основные характеристики стилистического барьера и пути его преодоления.
- "Правило рамки", "Правило цепи" - что означают эти понятия?
- Каковы основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления?
- Назовите причины возникновения фонетического барьера и пути его преодоления.
- Как сделать речевую коммуникацию успешной?
- Что такое деловое общение?
- Каковы особенности делового общения? Чем оно отличается от повседневного общения?
- Какие виды делового общения (по способу обмена информацией) вы знаете?
- Каких принципов следует придерживаться в деловом общении?
- Какова схема ведения деловых переговоров?
- Какие типы вопросов целесообразно использовать в деловом общении? Почему?
- Дайте определение спору как виду деловой коммуникации.
- Какие классификации споров вы знаете?
- Дайте определение понятий «дискуссия», «полемика», «дебаты».
- Какие тактические приемы ведения спора вы знаете?
- Какие виды аргументов, применяемых в споре вы знаете?
- Дайте определение понятий «убеждения», «внушение».
- Что такое невербальное общение?
- Какие разновидности невербальной коммуникации вы знаете?
- Какие дистанции общения выделяют в проксемике?
- Какие позиции общения вы знаете?
- Как рекомендуется использовать невербальные средства в деловом общении?
- Каковы правила поведения при большом количестве людей?
- Что такое этикет?
- Какие качества имеют ценность в российском этикете?
- Какие факторы определяют формирование речевого этикета и его использование?
- Какие речевые формулы составляют основу речевого этикета?
- Опишите употребление местоимений ты и Вы в русском языке.
- Охарактеризуйте телефонное деловое общение.
- Каковы правила общения через переводчика?
- Назовите правила обращения с визитной карточкой.
- Что понимается под ораторским искусством?
- Назовите известные имена в истории развития ораторского искусства.

- Какие личные качества необходимы хорошему оратору?
- Когда и где возникло ораторское искусство? При каких формах правления оно процветает?
- Какие задачи выполняет публичная речь?
- Назовите этапы подготовки публичного выступления.
- Каких принципов следует придерживаться во время выступления?
- Из каких элементов состоит структура выступления?
- Какие факторы влияют на установление контакта с аудиторией?
- Какие приёмы управления аудиторией вам известны?

Критерии оценки устного опроса (собеседования)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу, но затрудняется в ответах на некоторые вопросы; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, но не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы, в основном умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если показаны недостаточные знания теоретического материала, основных понятий излагаемой темы, не всегда с правильным и необходимым применением специальных терминов, понятий и категорий; анализ практического материала был нечёткий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случаях, когда не выполнены условия, позволяющие выставить оценку «удовлетворительно».

Темы докладов

формирование компетенций УК-4, УК-6, ОПК-9

1. Устная и письменная публицистическая речь. Дискуссия как управляемый публичный спор. Задачи дискуссий, их типы
2. Основы ораторского искусства. Ораторская речь, ее особенности
3. Оратор и его аудитория. Культура общения с аудиторией
4. Речевое общение. Основные единицы речевого общения
5. Организация вербального взаимодействия. Эффективность речевой коммуникации
6. Невербальные средства общения
7. Деловое общение. Конфликты и пути их разрешения
8. Этика делового общения
9. Деловой этикет. Правила этикета
10. Правила общения по телефону
11. Правила деловой беседы
12. Правила ведения деловых переговоров
13. Официально-деловая письменная речь.
14. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Требования к языку и стилю документов
15. Язык рекламы и рекламных писем

16. Современные форматы презентаций. Основные ошибки в презентациях (текстовые и визуальные).

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

Примерные контрольные работы (эссе)

Контрольная работа № 1: подготовка и защита эссе по теме: «Переговоры: планирование, формирование предложений, стратегия и тактика проведения».

Контрольная работа № 2: подготовка и защита эссе по теме: «Стратегии письменных деловых коммуникаций». В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью), служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания,

просьбы), пресс-релиз, новость.

Контрольная работа №3: подготовка и защита эссе по теме: «Вербальные и невербальные средства коммуникации в ходе ведения переговоров: возможности использования».

Методические указания по подготовке и защите эссе

Эссе (небольшая письменная работа), выполняется по указанным темам и предполагает проверку знания обучающимся теоретического материала и технологической части.

Структура эссе (с учётом всех особенностей и специфики вопроса), как правило, должна включать в себя следующие смысловые элементы:

- введение или вступление, в котором анализируется значение и место раскрываемого вопроса;
- основная часть, посвящённая изложению известных студенту сведений по заданному вопросу, в том числе анализу практических аспектов управления
- заключение, в котором подводятся итоги изложенного материала, высказывается индивидуальная позиция студента по заданному вопросу.
- список использованных нормативных правовых документов, источников и литературы, иллюстрированных материалов.

Домашняя контрольная работа - это самостоятельная письменная работа-рефлексия собственного опыта участия в переговорах в ходе курса. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления, письменного изложения собственных мыслей и постановки индивидуальных целей для дальнейшего саморазвития студента.

Контрольная работа должна содержать: четкое изложение сути поставленного вопроса, включать самостоятельно проведенный анализ этого вопроса с использованием концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Объем эссе: 1000 слов, шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал..

Тесты

формирование компетенций УК-4, УК-6, ОПК-9

№ п/п	Тест
1.	Представляются: а) старший - младшему; б) младший - старшему; в) мужчина женщине; г) женщина – мужчине; д) человек с более высоким положением – человеку, не достигшему равного положения; е) обратное к «д».
2.	2. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин? а) обязательно; б) необязательно
3.	Договариваясь о встрече для переговоров, вы: а) назовете время встречи; б) предложите партнеру назвать свое время
4.	Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров:

	а) изложить свою точку зрения; б) выслушать точку зрения другой стороны
5.	Наилучший результат переговоров достигается тогда, когда: а) стороны идут на взаимные уступки в рамках решения проблемы; б) выходят за рамки проблемы
6.	Вы заметили просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии данный договор выгодным только для вас: а) скажете об этом; б) не скажете; в) в крайнем случае, потом ему уступите
7.	По вашему адресу сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше: а) дать моментальный и эффективный отпор; б) сделать паузу перед ответом
8.	Переговоры все время прерывают по вине вашего собеседника: звонит телефон – он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги – он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция? а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи; б) вы показываете поведением свое недовольство; в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться
9.	Во время переговоров на чем вы настаиваете? а) на соглашении; б) на своем решении; в) на использовании объективных критериев при выборе решения
10.	Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению? а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон; б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя; в) представляю множество вариантов на выбор
11.	При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов? а) открываю свою «нижнюю границу»; б) скрываю свою «нижнюю границу»; в) не устанавливаю «нижнюю границу»
12.	Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам? а) прибегаю к угрозам; б) изучаю интересы сторон; в) выдвигаю предложения
13.	Во время переговоров меняете ли вы свои позиции? а) легко меняю позиции; б) твердо придерживаюсь намеченных позиций; в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях
14.	Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров? а) уступаю ради сохранения отношений; б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений; в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров
15.	Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа: а) когда качают головой; б) когда кивают головой;

	в) когда морщат нос; г) когда морщат лоб; д) когда подмигивают; е) когда улыбаются.
16.	Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что: а) ему есть что скрывать; б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится
17.	Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак: а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.
18.	Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению? а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон; б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя; в) представляю множество вариантов на выбор
19.	Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ? а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения; б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение; в) продумываю возможность взаимной выгоды
20.	Во время переговоров меняете ли вы свои позиции? а) легко меняю позиции; б) твердо придерживаюсь намеченных позиций; в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях

Критерии оценки:

отлично - от 90% до 100% правильных ответов;

хорошо - от 75% до 90% правильных ответов;

удовлетворительно - от 55% до 75% правильных ответов;

неудовлетворительно - менее 55% правильных ответов.