

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.07.2024 09:09:45

Уникальный программный ключ:

24f866be2aca16484036a8cb5c507a9931e0f4

**Одобрена**  
на заседании кафедры

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

04.12.2023 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ткаченко И.Н.

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

13 декабря 2023 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Технологии управления в процедуре делового общения
Направление подготовки	38.04.01 Экономика
Профиль	Устойчивость корпоративного бизнеса в мировой и национальной экономике
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2024
Разработана:	
Профессор, д.э.н.	
Ткаченко И.Н.	

Екатеринбург  
2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>7</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>8</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 939)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студента компетенций в сфере делового общения, включая навыки проведения переговоров, публичных выступлений, формирования имиджа делового человека, управления группами сотрудников, членами команды проектов.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен	144	24	8	16	93	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Определение направлений развития организации	ИД-1.ПК-5 Знать: Теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; Теорию конфликтов; Методы, техники, процессы и инструменты управления требованиями; Языки визуального моделирования; Теорию управления рисками; Теорию менеджмента; Управление ресурсами; Теорию организационного развития; Теорию систем; Предметную область и специфика деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа.

ПК-5 Определение направлений развития организации	<p>ИД-2.ПК-5 Уметь: Планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; Выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; Оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами; Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа</p>
	<p>ИД-3.ПК-5 Иметь практический опыт: Определение подхода к проведению бизнес-анализа; Определение подхода к работе с информацией бизнес-анализа; Определение подхода к работе с заинтересованными сторонами; Определение подхода к разработке различных типов требований; Определение подхода к работе с изменениями различных типов требований; Определение подхода к оценке эффективности работы по бизнес-анализу</p>
ПК-6 Разработка стратегии управления изменениями в организации	<p>ИД-1.ПК-6 Знать: Теорию заинтересованных сторон; Методику оценки деятельности организации в соответствии с разработанными показателями; Методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа; Предметную область и специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа</p>
	<p>ИД-2.ПК-6 Уметь: Планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; Использовать техники эффективных коммуникаций; Выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; Оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами; Определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа; Представлять информацию бизнес-анализа различными способами и в различных форматах для обсуждения с заинтересованными сторонами; Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа; Анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации; Анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; Разрабатывать бизнес-кейсы; Проводить анализ деятельности организации; Моделировать объем и границы работ</p>
	<p>ИД-3.ПК-6 Иметь практический опыт: Определения цели и задач стратегических изменений в организации; Определения основных параметров и ключевых показателей эффективности разрабатываемых стратегических изменений в организации; Определения критериев оценки успеха стратегических изменений в организации; Оценки соответствия изменений стратегическим целям организации; Определения заинтересованных сторон, которые должны быть вовлечены в инициативу по реализации стратегических изменений в организации; Определения основных аспектов организации, которые могут быть затронуты стратегическими изменениями; Выбора стратегии в составе группы экспертов; Определения промежуточных состояний при реализации выбранной стратегии изменений в организации; Разработки планов реализации стратегических изменений в организации; Мониторинга процесса проведения стратегических изменений в организации</p>

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-1 Обоснование подходов, используемых в бизнес-анализе	<p>ИД-1.ПК-1 Знать: Теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; Теорию конфликтов; Методы, техники, процессы и инструменты управления требованиями; Языки визуального моделирования; Теорию управления рисками; Теорию менеджмента; Управление ресурсами; Теорию организационного развития; Теорию систем; Предметную область и специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа</p> <p>ИД-2.ПК-1 Уметь: Планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; Выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; Оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами; Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа</p> <p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Определение подхода к проведению бизнес-анализа; Определение подхода к работе с информацией бизнес-анализа; Определение подхода к работе с заинтересованными сторонами; Определение подхода к разработке различных типов требований; Определение подхода к работе с изменениями различных типов требований; Определение подхода к оценке эффективности работы по бизнес-анализу</p>
ПК-2 Руководство бизнес-анализом	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; Теорию конфликтов; Теорию управления рисками; Теорию менеджмента; Управление ресурсами; Теорию организационного развития; Теорию систем; Предметную область и специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа</p> <p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Использовать техники эффективных коммуникаций; Выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа; Проводить оценку эффективности бизнес-анализа на основе выбранных критериев; Разрабатывать отчетность по проведению бизнес-анализа</p> <p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Разработки требований к ресурсному обеспечению бизнес-анализа; Разработки планов проведения работ по бизнес-анализу и обеспечение их выполнения; Сбора информации, анализ, оценка эффективности проводимого бизнес-анализа в организации; Разработки путей развития бизнес-анализа в организации</p>

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
<p>ПК-4 Методическое обеспечение и координация процесса управления рисками</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: Теория управления изменениями; Принципы и методы управления проектами; Базовые концепции теории корпоративных финансов; Результаты современных исследований по проблемам управления рисками в России и мире; Понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа рисков; Элементы методологии управления рисками; Сущность и элементы процесса стратегического и оперативного планирования; Современные информационные технологии и программные продукты для управления рисками; Положения законодательства Российской Федерации, национальных и международных стандартов, руководств и лучших практик по управлению рисками, управлению непрерывностью бизнеса и в чрезвычайных ситуациях; Требования к обеспечению сохранения коммерческой тайны; Нормы профессиональной этики; Нормы корпоративного управления и корпоративной культуры; Современные принципы построения организационной культуры; Международные и национальные стандарты по управлению рисками; Международные и национальные стандарты обеспечения социальной ответственности и регулирования вопросов устойчивого развития; Стратегия организации по управлению рисками; Информационная политика организации; Нормы этики организации</p> <p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Анализировать локальные нормативные акты, информацию о порядке и особенностях выполнения действий по управлению рисками и эффективность выполнения этих действий; Разрабатывать методические материалы, локальные нормативные акты по управлению рисками; Формулировать рекомендации по оптимизации процесса управления рисками; Упорядочивать процесс управления рисками в целостную систему с четко определенными характеристиками и структурой; Формировать непредвзятое мнение в решении конфликтов, связанных с вопросами управления рисками в организации; Обращивать информацию по рискам в области своей профессиональной деятельности и в организации; Разрабатывать локальные нормативные акты и стандарты по корпоративному управлению рисками; Консолидировать и выбирать информацию по интересующим вопросам; Анализировать изменения корпоративной нормативной базы по вопросам управления рисками; Анализировать процесс управления рисками, его динамику, выявлять сильные и слабые стороны; Применять стандарты в области риск-менеджмента и лучшие практики в области публичного представления организации в средствах массовой информации в области риск-менеджмента; Обеспечивать предоставление открытой информации о системе управления рисками</p>

ПК-4 Методическое обеспечение и координация процесса управления рисками	ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Разработки методологических основ и экспертизы методик управления рисками, страховой и иной защиты деятельности организации; Разработки локальных нормативных актов и стандартов по корпоративному управлению рисками; Разработки и экспертизы методик управления в чрезвычайных, кризисных ситуациях и управления непрерывностью бизнеса; Привлечения работников, ответственных за процесс управления рисками, для выработки решений относительно необходимости разработки новых методов управления рисками и их содержания и относительно актуализации существующих методов управления рисками; Руководства группой работников, привлеченных для разработки методических материалов по управлению рисками; Разработки форм отчетной документации по процессу управления рисками; Согласования методологий управления рисками в организации; Внедрения современных методологий управления рисками в повседневную деятельность организации; Контроля методической деятельности по управлению рисками; Проверки соответствия методологии управления рисками общей стратегии развития организации; Реализации специальных проектов по управлению рисками по запросу руководства; Управления изменениями в ходе процесса управления рисками; Определения и ранжирование стейкхолдеров по вопросам управления рисками; Составления "карты стейкхолдеров" по вопросам управления рисками; Выявления и мониторинга рискованных ситуаций; Разработки проектов, направленных на стейкхолдеров и на конструктивное взаимодействие с ними по вопросам управления рисками; Проведения регулярных открытых диалогов и встреч в рамках процесса подготовки нефинансовой отчетности, включающей открытую информацию о системе управления рисками
---	---

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 4</b>		<b>117</b>					
Тема 1.	Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)	14	2		2	10	
Тема 2.	Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)	16	2		4	10	
Тема 3.	Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)	36	2		4	30	
Тема 4.	Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)	51	2		6	43	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-4	Доклад по темам практических занятий (Приложение 4)	Темы докладов-презентаций.	<p>Оценивается: актуальность рассмотренных взглядов на проблему, логичность изложения мыслей (0-50 баллов), наличие практических примеров, умение вести полемику (0-50 баллов)</p> <p>Процент выполнения 0-100%.</p>
Тема 4	Кейс (Приложение 4)	Описание практической ситуации переговоров	<p>Оценивается: умения планировать переговорный процесс (50 баллов), предлагать стратегии и тактики ведения переговоров (50 баллов). Процент выполнения 0-100%</p>

Тема 4	Индивидуальное задание (Приложение 4)	Сравнительная характеристика переговорных стратегий в личной практике делового общения	Оценивается: понимание практических возможностей применения разных стратегий (0-50 баллов), оценка актуальности для своей профессиональной деятельности (0-50 баллов). Процент выполнения 0-100%
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Билет содержит 3 вопроса: один закрытый и 2 открытых	Оценивается: теоретические знания (0-50 баллов), умение предложить и обосновать практические решения в ситуации делового общения (0-50 баллов). Процент выполнения 0-100%

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Системная сущность организации. Организационные субъекты: уровни, цели. Типы отношений между организационными субъектами. Факторы, влияющие на отношения между организационными субъектами. Деловое общение как способ реализации отношений между организационными субъектами.

Особенности делового общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Виды и барьеры эффективных коммуникаций. Виды и формы межличностных взаимодействий в деловом общении. Стили, уровни общения. Механизмы межличностного познания в деловом общении. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Классификация видов делового общения. Принципы делового общения.

Характеристики индивидуальной среды личности и особенности групп в деловом общении.

Типологические характеристики личности в деловом общении. Учет типа темперамента в деловом общении. Психологические типы деловых партнеров. Гендерные и национальные особенности личности. Типы сотрудников в служебном общении. Коммуникативная культура. Защитные механизмы личности и их проявление в деловом общении. Деловое общение и профессиональная этика.

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Понятия спора и конфликта, отличия и схожесть в содержании этих понятий. Принципы ведения спора. Техника аргументации и убеждения партнера в деловом общении.

Структура, типы, причины конфликтов. Модель конфликтного процесса и его последствия.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Методы управления конфликтными ситуациями. Способы преодоления и разрешения конфликтов в деловом общении. Правила поведения в конфликтной ситуации.

Стрессы в деловом общении: понятие стресса, симптомы стресса, виды стрессов, причины возникновения, возможные последствия. Профилактика стресса. Правила поведения в стрессовой ситуации.

Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Определение основных форм делового общения. Коммуникативные техники в деловом общении.

Подготовка публичных выступлений. Невербальные средства в деловом общении. Активное слушание.

Характеристика, структура, методы деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.

Цели, этапы деловой дискуссии.

Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.

Отличительные черты деловых переговоров как формы делового общения.

Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Основные функции и классификация деловых переговоров. Составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров, позиции и пропозиции в переговорах. Стратегии, тактики, методы и модели переговоров.

Основные этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам; начало переговоров; установление и поддержание контакта; взаимная ориентация в проблеме; поиск решения; заключение соглашения; выход из контакта, анализ результатов переговоров, выполнение соглашений и договоренностей. Технологии выработки и оценки альтернатив в переговорном процессе.

Интересы сторон в переговорном процессе. Завершение переговорного процесса. Основные критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.

Коммуникативные техники в переговорах. Психология манипулирования на переговорах. Техники манипуляций и способы противостояния им.

Особенности ведения переговоров между партнерами, представляющими различные национальные, религиозные, гендерные группы.

Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе с целью эффективных коммуникаций членов трудового коллектива, команды, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Форма проведения семинара – круглый стол (сообщения студентов на тему семинара).

Основные вопросы:

1. Основные функции, виды и барьеры общения.
2. Основные формы и принципы делового общения.
3. Этапы и правила подготовки публичных выступлений. Культура речи.
4. Правила делового общения по телефону.
5. Особенности делового общения. Кодекс делового общения.
6. Роль особенностей личности в деловом общении.

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Семинар 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

Форма проведения семинара – решение кейсов.

Основные вопросы:

Принципы ведения спора. Техника убеждения партнера и эффективного разрешения спора.

2. Структура, типы, причины конфликтов. Конфликтогены. Модель конфликтного процесса и его последствия.
3. Методы и стратегия управления конфликтными ситуациями. Способы преодоления и разрешения конфликтов.
4. Кодекс поведения в конфликтной ситуации.
5. Эустрессы (полезные) и дистрессы (вредные) стрессы в деловом общении.
6. Причины, последствия, методы предотвращения и борьбы со стрессами.

### Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

#### Семинар 3. Формы делового общения

Форма проведения семинара – круглый стол (сообщения студентов на тему семинара), решение кейсов.

Основные вопросы:

1. Характеристика, структура, методы подготовки и проведения деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.
2. Отличительные черты деловых переговоров. Этапы деловых переговоров.
3. Цели, этапы деловой дискуссии.
4. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником

### Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

Форма проведения семинара круглый стол (сообщения студентов на тему семинара), тестирование, решение кейсов.

Основные вопросы:

1. Составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров, позиции и пропозиции в переговорах.
2. Значение этапа подготовки к переговорному процессу.
3. Планирование переговорного процесса, выбор команды и стратегии переговоров, информационная подготовка.
4. Правильное начало переговоров: размещение участников переговоров, согласование повестки, процедуры и регламента переговоров, выявление общих интересов, предъявление позиций и вариантов будущих решений.
5. Как обеспечить соблюдение интересов всех сторон в переговорном процессе. Модели принятия решений в процессе переговоров.
6. Завершение переговорного процесса.
7. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе.
8. Как обеспечить соблюдение интересов всех сторон в переговорном процессе. Модели принятия решений в процессе переговоров.
9. Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров.
10. Завершение переговорного процесса.
11. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе.

Практические примеры ведения переговоров с учетом национальных, гендерных, религиозных и личностных особенностей участников переговорного процесса.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

#### Тема 1. Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару
3. Подготовка доклада-презентации

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару
3. Подготовка доклада-презентации

Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару
3. Подготовка доклада-презентации

Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. Подготовка докладов-презентаций.
4. Решение кейсов

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
На электронном портфолио ничего не размещается.

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Контрольная работа не предусмотрена учебным планом.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 274 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1091119>

2. Граудина Л.К., Виноградов С.И. Культура русской речи [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2020. - 560 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1088887>

3. Рыбкин А.Г., Эмих О.К. Стратегия сложных переговоров [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 260 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1595186>

### **Дополнительная литература:**

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 190 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 146 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/908134>

3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 460 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488401>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017.  
Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Сущность и функции делового общения
2. Виды делового общения.
3. Личность в деловом общении. Типы характеров
4. Коммуникативность и коммуникационная культура
5. Формы делового общения
6. Виды и формы межличностных взаимодействий в деловом общении. Стили, уровни общения.
7. Механизмы межличностного познания в деловом общении. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Характеристика, структура, методы деловой беседы.
9. Деловые совещания и собрания
10. Правила публичных выступлений
11. Психологические приемы влияния на партнера
12. Активное слушание в деловом общении
13. Споры и конфликты в деловом общении
14. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
15. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия
16. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
17. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении
18. Виды и барьеры эффективных коммуникаций.
19. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения..
20. Виды и этапы переговоров.
21. Стратегии деловых переговоров.
22. Содержание стратегии ведения переговоров в рамках сотрудничества (Р. Фишер–У. Юри).
23. Тактики и приемы ведения переговоров и их ситуативное применение.
24. Содержание концепции ведения переговоров Дж. Кэмпэ.
25. Планирование переговорного процесса. Основные методы подготовки к переговорам.
26. Процедура и регламент переговоров. Начало переговоров.
27. Постановка и основные виды целей на переговорах. Различие в понятиях «цель» и «результат» переговоров.
28. Приемы выявления и согласования интересов сторон. Различие в понятиях «позиции» и «интересы».
29. Понятия «позиция» и «пропозиция» на переговорах. Основные требования к формулировке позиций и пропозиций на переговорах.
30. Технологии выработки альтернативы в переговорном процессе. Система Фишера – Юри.
31. Метод Фишера – Аткинсона по оценке альтернативы в переговорном процессе.
32. Технологии выработки альтернативы в переговорном процессе («ролевая игра», «мозговой штурм»).
33. Техники аргументирования в деловом общении.
34. Правила представления предложений в переговорном процессе.
35. Основные критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.
36. Содержание понятия «решение» на переговорах и основные виды решений
37. Психологические приемы влияния на партнера при принятии решений.
38. Понятие, виды и сущность манипуляций в переговорном процессе.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

#### Примерные закрытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1	«По данному вопросу у нас с Вами абсолютно одинаковое мнение». Какая из предложенных ниже техник использована в этом высказывании? а). вербализация эмоционального состояния партнера; б). предоставление партнеру возможности высказаться; в). подчеркивание общности с партнером; г). подчеркивание значимости партнера	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6
2	Что не является элементом коммуникационной модели? а) предложение б) отправитель в) ответная реакция г) информационный шум	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6
3	Барьеры эффективных коммуникаций в организации, связанные с линейной многозвенной структурой управления фирмой называются: а). психологические б). статусные в). временные г). культурные	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6
4	Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания: а) перцептивная; б) коммуникативная; в) интерактивная; г) нейтральная	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6
5	При передаче информации в процессе делового общения рекомендуется: а) предоставить как можно более полный объем информации при ограниченном времени общения, исключая возможность задать дополнительные вопросы. б) стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику продемонстрировать его знания, комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических, вопросов на размышление, переломных). в) передав информацию, проигнорировать вопросы собеседника или дать ему понять неуместность вопросов.	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6

### Примерные открытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1-4	<p><i>Кейс.</i> Малое инновационное предприятие регионального масштаба ООО «И» разрабатывает новый продукт. Продукт планируется продвигать на региональный рынок.</p> <p>ООО «И» предполагает работать в розничном и производственном сегментах рынка, но не знает особенностей спроса в них. Специалисты предприятия планируют проведение деловой встречи с представителями предприятия-заказчика (потенциального) для презентации нового продукта и получения информации о потребностях.</p> <p><i>Задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Определите цель совещания;</li><li>2. Какие методы проведения совещания будут предпочтительны (2)?</li><li>3. Как в процессе презентации продукта отстроиться от конкурентов?</li><li>4. Какие средства невербального общения могут быть полезны при презентации идеи нового продукта (2)?</li></ol>	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6
5	<p>С помощью каких психологических приемов можно повысить воспринимаемую компетентность коммуникатора по Д. Майерсу?</p>	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6