


федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«МИЧУРИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономической безопасности и права

УТВЕРЖДЕНА  
решением учебно-методического совета  
университета  
протокол от 22 июня 2023 г. № 10

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель учебно-методического  
совета университета  
 С.В. Соловьёв  
«22» июня 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ОСНОВЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

Квалификация: экономист

Мичуринск- 2023 г.

### **1. Цели освоения дисциплины (модуля)**

Основными целями освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» являются:

-обеспечение коммуникативной подготовки обучающихся, формирование представления о сущности коммуникативного менеджмента как универсальной деятельности по изучению и проектированию управленческих решений, а также технологий создания и управления корпоративными репутациями как концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, для достижения которой должны быть реализованы следующие задачи:

- сформировать у обучающихся представление о том, что коммуникативный менеджмент может служить эффективным инструментом создания и развития «новой экономики»;

- достичь понимания того, как происходит процесс управления корпоративными коммуникациями;

- познакомить обучающихся с разнообразием коммуникационных технологий, которые помогут эффективнее осуществлять социальную политику;

- показать, как выстраиваются отношения между заинтересованными сторонами в коммуникационном взаимодействии;

- проанализировать, как работают различные механизмы формирования и управления коммуникациями в кризисных ситуациях, особое внимание обращая на инструментарий антикризисного поведения.

### **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:**

Дисциплина относится к вариативной части блока дисциплины по выбору Б1.В.15 учебного плана подготовки обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность.

Для успешного освоения данной дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Экономическая теория», «Теория государства и права», «Психология».

В дальнейшем знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины (модуля), используются при изучении таких дисциплин, как: «Аудит», «Иностранный язык», «Психологический тренинг», «Арбитражный процесс», «Гражданское право», «Теория и механизмы современного государственного управления», «Управление общественными отношениями», «Разработка управленческих решений».

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование универсальных компетенций:

УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций	Критерии оценивания результатов обучения			
		низкий (допороговый, компетенция не сформирована)	пороговый	базовый	продвинутой
УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 <sub>УК-4</sub> – Устанавливает контакты и организует общение с представителями научного и профессионального сообщества в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникативные технологии	Не устанавливает контакты и не организует общение с представителями научного и профессионального сообщества в соответствии с потребностями и совместной деятельности, не используя современные коммуникативные технологии	С ошибками устанавливает контакты и пассивно организует общение с представителями научного и профессионального сообщества в соответствии с потребностями совместной деятельности, редко используя современные коммуникативные технологии	С небольшими неточностями устанавливает контакты и периодически организует общение с представителями научного и профессионального сообщества в соответствии с потребностями и совместной деятельности, временами используя современные коммуникативные технологии	Правильно устанавливает контакты и регулярно организует общение с представителями научного и профессионального сообщества в соответствии с потребностями совместной деятельности, активно используя современные коммуникативные технологии
	ИД-2 <sub>УК-4</sub> – Применяет правила деловой и научной этики для обеспечения эффективного академического и профессионального взаимодействия	Не применяет правила деловой и научной этики для обеспечения эффективного академического и профессионального взаимодействия	Пассивно применяет правила деловой и научной этики для обеспечения эффективного академического и профессионального взаимодействия	Инициативно применяет правила деловой и научной этики для обеспечения эффективного академического и профессионального взаимодействия	Активно применяет правила деловой и научной этики для обеспечения эффективного академического и профессионального взаимодействия
	ИД-3 <sub>УК-4</sub> –	Не грамотно и	Удовлетворите	Не в полном	В полной

	Грамотно и доступно излагает в письменной и устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках, участвует в академических и профессиональных дискуссиях	недоступно излагает в письменной и устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках, не участвует в академических и профессиональных дискуссиях	льно грамотно и отчасти доступно излагает в письменной и устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках, пассивно участвует в академических и профессиональных дискуссиях	объеме грамотно и доступно излагает в письменной и устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках, периодически участвует в академических и профессиональных дискуссиях	мере грамотно и доступно излагает в письменной и устной форме научную и профессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языках, регулярно участвует в академических и профессиональных дискуссиях
	ИД-4 <sub>УК-4</sub> – Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	Не представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	Редко представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	Периодически представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	Регулярно представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурног	ИД-1 <sub>УК-5</sub> – Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и использует их для выстраивания межкультурног	Не анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и не использует их для выстраивания	Частично анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и редко использует их для выстраивания	Не в полном объеме анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и периодически использует их	В полном объеме анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и регулярно

ьтурно о взаимод ействия	о взаимодействи. и.	межкультурно го взаимодействи и	межкультурно го взаимодействи и	для выстраивания межкультурно го взаимодействи и	использует их для выстраивани я межкультур ного взаимодействи и
	ИД-2 <sub>УК-5</sub> – Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействи я с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и культурных различий в поведении людей	Не объясняет адекватно особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхожден ия в процессе взаимодействи я с ними, не опираясь на знания причин появления социальных обычаев и культурных различий в поведении людей	Частично адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействи я с ними, слабо опираясь на знания причин появления социальных обычаев и культурных различий в поведении людей	Не в полной мере адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхожден ия в процессе взаимодействи я с ними, с некоторыми недочетами опираясь на знания причин появления социальных обычаев и культурных различий в поведении людей	В полной мере адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхожде ния в процессе взаимодействи я с ними, уверенно опираясь на знания причин появления социальных обычаев и культурных различий в поведении людей
	ИД-3 <sub>УК-5</sub> – Учитывает национальные, культурные, этнические и конфессиональ ные особенности аудитории/собе седника/оппоне нта для создания недискриминац ионной среды взаимодействи я при	Не учитывает национальные , культурные, этнические и конфессиональ ные особенности аудитории/со беседника/оп понента для создания недискримина ционной среды взаимодействи я при	Удовлетворите льно учитывает национальные, культурные, этнические и конфессиональ ные особенности аудитории/собе седника/оппоне нта для создания недискриминац ионной среды взаимодействи я при	Не в полном объеме учитывает национальные , культурные, этнические и конфессиональ ные особенности аудитории/со беседника/оп понента для создания недискримина ционной среды	В полном объеме учитывает национальн ые, культурные, этнические и конфессиона льные особенности аудитории/с обеседника/ оппонента для создания недискрими национной

	выполнении социальных и профессиональных задач	выполнении социальных и профессиональных задач	выполнении социальных и профессиональных задач	взаимодействия при выполнении социальных и профессиональных задач	среды взаимодействия при выполнении социальных и профессиональных задач
УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИД-3 <sub>УК-6</sub> – Планирует профессиональную траекторию с учетом собственных ресурсов, социальных навыков, стратегии личного развития, возможностей и требований рынка труда	Не планирует профессиональную траекторию с учетом собственных ресурсов, социальных навыков, стратегии личного развития, возможностей и требований рынка труда	Удовлетворительно планирует профессиональную траекторию с учетом собственных ресурсов, социальных навыков, стратегии личного развития, возможностей и требований рынка труда	Хорошо планирует профессиональную траекторию с учетом собственных ресурсов, социальных навыков, стратегии личного развития, возможностей и требований рынка труда	Отлично планирует профессиональную траекторию с учетом собственных ресурсов, социальных навыков, стратегии личного развития, возможностей и требований рынка труда
УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 <sub>УК-9</sub> – Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом их психофизических	Не обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом их психофизических	Обладает фрагментарными представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом их психофизических	Обладает достаточными представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом их психофизических	Обладает полными представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с

	особенностей	особенностей	их особенностей	ких особенностей	учетом их психофизических особенностей
	ИД-2УК-9 – Взаимодействует с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в социальной и профессиональной сферах, избегая психологические и некомфортные ситуации	Не взаимодействует с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в социальной и профессиональной сферах, не избегая психологические ситуации	Удовлетворительно взаимодействует с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в социальной и профессиональной сферах, редко избегая психологические и некомфортные ситуации	Хорошо взаимодействует с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в социальной и профессиональной сферах, в большинстве случаев избегая психологические ситуации	Отлично взаимодействует с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в социальной и профессиональной сферах, всегда избегая психологические ситуации

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**знать:**

-русский и иностранные языки в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;

-содержание процессов самоорганизации и самообразования, способы их реализации и совершенствования;

- коммуникативно приемлемые стили делового общения;

- вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;

- формы устной и письменной деловой информации на русском, родном и иностранном(ых) языке (ах);

- виды деловой корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках;

- этноментальную специфику различных картин мира;

- основные требования к коммуникации в деловой среде и в сфере информационных технологий;

- основные стратегии сотрудничества;

- тактики взаимодействия с различными категориями людей с учетом возрастных особенностей, этнических и религиозных признаков;

- информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;

- базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.

**уметь:**

-использовать русский и иностранные языки в устной и письменной формах для

- решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- выявлять и характеризовать проблемы самоорганизации, формулировать цели самообразования, обеспечивать условия их достижения;
  - общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности;
  - применять полученные знания о языке в области профессиональной коммуникации, в научно-исследовательской и других видах деятельности;
  - обобщать, анализировать, воспринимать информацию;
  - ставить цели и выбирать пути её достижения;
  - грамотно и эффективно строить свою письменную и устную речь в разных стилях языка для достижения поставленных коммуникативных задач;
  - выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;
  - анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию новых технологий;
  - вести деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языках с учетом особенностей стиля русском, родном и иностранном(ых) языке(ах) в рамках информационно-коммуникационных официальных и неофициальных писем, социокультурной специфики в формате корреспонденции;
  - демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп;
  - использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
  - оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач;
  - применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей.

***владеть:***

- устными и письменными коммуникативными навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках;
- приемами формирования индивидуально-личностных и профессиональных качеств, способствующих самоорганизации и самообразованию;
- нормами русского литературного языка;
- основными навыками речевой деятельности;
- навыками осознанного чтения;
- культурой мышления и речи;
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; использования различных форм, видов устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- освоение обучающимися навыков организации работы с техническими средствами коммуникации;
- основами ораторского мастерства;
- основными методами и приемами научно-исследовательской и практической работы в области устной и письменной речи;



- коммуникативными навыками в разных сферах употребления русского языка, письменной и устной его разновидностях;
- навыками использования для решения коммуникационных задач современных технических средств и информационных технологий;
- навыками конструктивного и недискриминационного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
- навыками контроля собственных экономических и финансовых рисков.

### 3.1. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» и формируемых в них универсальные компетенции

Темы дисциплины	Компетенции				
	УК-4	УК-5	УК-6	УК-9	Общее количество компетенций
<b>Тема 1.</b> Феномен, понятие и функции коммуникации.	+	-	-	+	2
<b>Тема 2.</b> Этика деловых коммуникаций и переговоров	-	+	+	+	3
<b>Тема 3.</b> Личность в деловых коммуникациях.	+	+	+	-	3
<b>Тема 4.</b> . Коммуникации как ресурс управления.	+	-	+	+	3
<b>Тема 5.</b> Публичное выступление в деловой коммуникации.	+	+	+	-	3

### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 ак. часа.

#### 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1 - Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид занятий	Всего ак. часов	
	Очная форма обучения 2 семестр	Заочная форма обучения 1 курс
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем, т.ч.	36	12
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	12
лекции	18	6
практические занятия, всего	18	6
в том числе в форме практической подготовки	4	2

Самостоятельная работа, в т.ч.	36	56
выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения	-	14
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	10	12
подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	10	12
выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	10	12
подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	6	6
Контроль	-	4
Вид итогового контроля	Зачёт	Зачет

#### 4.2. Лекции

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения	
1	<b>Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.</b> 1.1 Понятие и сущность процесса коммуникации. 1.2. Субъектно-субъектный характер коммуникации. Коммуникация и общение 1.3. Условия и постулаты эффективной коммуникации. 1.4. Функции коммуникации. 1.5. Коммуникативные процессы у человека и животных. 1.6. Типология коммуникации.	6	2	УК-4, УК-9
2	<b>Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров</b> 2.1. Основные формы деловой коммуникации 2.2. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций 2.3. Практика деловых переговоров.	2	1	УК-5,УК-6, УК-9
3	<b>Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.</b> 3.1. Понятие "коммуникативная личность" 3.2. Характерные особенности коммуникативной личности	2	1	УК-4, УК-5, УК-6

	3.3. Типы коммуникативных личностей			
4	<b>Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.</b> 4.1. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4.2. Коммуникация как функция управления организацией. 4.3. Разновидности коммуникаций в организации.	2	1	УК-4, УК-6, УК-9
5	<b>Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.</b> 5.1. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс 5.2. Виды публичных речей. 5.3. Композиция публичного выступления. 5.4. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения.	6	2	УК-4, УК-5, УК-6
<b>ИТОГО:</b>		18	6	

#### 4.3 Практические занятия

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения	
1	<b>Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.</b> 1.1 Понятие и сущность процесса коммуникации. 1.2. Субъектно-субъектный характер коммуникации. Коммуникация и общение 1.3. Условия и постулаты эффективной коммуникации. 1.4. Функции коммуникации. 1.5. Коммуникативные процессы у человека и животных. 1.6. Типология коммуникации.	6	2	УК-4, УК-9

2	<b>Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров</b> 2.1. Основные формы деловой коммуникации 2.2. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций 2.3. Практика деловых переговоров (в форме практической подготовки)	2	1	УК-5,УК-6, УК-9
3	<b>Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.</b> 3.1. Понятие "коммуникативная личность" 3.2. Характерные особенности коммуникативной личности 3.3. Типы коммуникативных личностей (в форме практической подготовки)	2	1	УК-4, УК-5, УК-6
4	<b>Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.</b> 4.1. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4.2. Коммуникация как функция управления организацией. 4.3. Разновидности коммуникаций в организации.	2	1	УК-4, УК-6, УК-9
5	<b>Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.</b> 5.1. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс 5.2. Виды публичных речей. 5.3. Композиция публичного выступления. 5.4. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения.	6	2	УК-4, УК-5, УК-6
<b>ИТОГО:</b>		18	6	

#### 4.4. Лабораторные работы не предусмотрены

#### 4.5. Самостоятельная работа

Раздел дисциплины	Вид СР	Объем ак. часов	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Тема 1. Феномен,	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых	2	4

понятие и функции коммуникации.	ресурсов)		
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	4
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	4
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	2
Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	2
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	2
Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	2
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	2
Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	2
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	2
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	2	2
Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	2	2
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	2	2
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	2
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	2	2
Выполнение контрольной работы обучающимися		-	14

заочной формы обучения		
Итого	36	56

**Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю):**

1. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы / УМК по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»/Г.В. Короткова. – Мичуринск: Изд-во Мичуринский ГАУ, 2021.

**4.6. Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения**

Каждый обучающийся по заочной форме обучения, выполняет в течение семестра индивидуальную контрольную работу, предусмотренную программой изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса». Для получения допуска к зачету, необходимо своевременно и качественно выполнить одну контрольную работу. Цели контрольной работы – углубленное изучение и практическое применение знаний по темам курса, расширение общегуманитарного кругозора обучающихся в аспекте изучаемой дисциплины, а также приобретение и развитие навыков самостоятельной работы над теоретическими вопросами.

Предусмотрено выполнение контрольной работы по теоретическим вопросам, раскрывающим темы курса. Обучающийся должен выполнить письменную работу в строгом соответствии со сроками, установленными учебным планом, т.е. не позднее, чем за месяц до начала экзаменационной сессии.

**Контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:**

- 1) Содержание теоретического вопроса должно быть результатом глубокого изучения литературы, рекомендуемой программой курса.
- 2) Работа должна быть правильно оформлена. Приводимые в тексте цитаты нужно снабдить соответствующими сносками, на источники из которых они взяты, указать автора, название работы.
- 3) Качество контрольной работы оценивается прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно раскрыл содержание поставленных заданий.
- 4) Предлагается 10 вариантов выполнения контрольной работы. Обучающийся выбирает вариант по первой букве своей фамилии.
- 5) Предварительная оценка работы дается в рецензии к контрольной работе, ознакомившись с которой обучающихся может исправить допущенные ошибки. Окончательная оценка контрольной работе дается после индивидуального собеседования по ее содержанию с преподавателем.
- 6) Контрольная работа написанная не по теме, т.е. не соответствующая шифру, а также представленная позже срока не проверяется и не считается зачтенной.
- 7) В ходе подготовки и выполнении контрольной работы обучающихся может обращаться за консультацией к преподавателю.

**Номера вариантов контрольной работы.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А,Л,Х	Б,М,Ц	В,Н,Ч	Г,О,Ш	Д,П,Щ	Е,Ё,Р,	Ж,С,Ы	З,Т,Ь	И,Й, У,Э	К,Ф,Ю, Я

**Вариант 1**

### ***Понятие и виды деловых коммуникаций***

1. Понятие и функции коммуникации
2. Коммуникационный процесс и его этапы
3. Виды деловых коммуникаций

### **Вариант 2**

#### ***Вербальные и невербальные средства коммуникации***

1. Особенности вербального общения
2. Невербальные средства общения

### **Вариант 3**

#### ***Психология поведения в процессе деловых коммуникаций***

1. Создание благоприятного психологического климата
2. Создание хорошего впечатления о себе
3. Выслушивание собеседника как психологический прием
4. Постановка вопросов и техника ответов на них
5. Защита от некорректных собеседников
6. Поведение с собеседниками различных психологических типов

### **Вариант 4**

#### ***Деструктивное общение и методы управления конфликтами***

1. Корыстные формы общения
2. Агрессивные формы общения
3. Конфликтные формы общения
4. Методы управления конфликтами

### **Вариант 5**

#### ***Профессиональная этика***

1. Основные принципы профессиональной этики
2. Профессионализм как нравственная черта личности
3. Виды профессиональной этики
4. Кодексы профессиональной этики

### **Вариант 6**

#### ***Деловой этикет***

1. Общее понятие об этикете
2. Принципы делового этикета
3. Речевой этикет
4. Основные этикетные нормы в деловом общении
5. Этикет деловых приемов

### **Вариант 7**

#### ***Этикет в культуре внешности***

1. Одежда для мужчин
2. Одежда для женщин
3. Аксессуары

## Вариант 8

### *Деловые переговоры*

1. Понятие переговорного процесса
2. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса
3. Анализ итогов деловых переговоров
4. Техника ведения переговоров
5. Стили и тактика ведения переговоров
6. Аргументирование в переговорном процессе
7. Условия эффективности переговоров

## Вариант 9

### *Национальные особенности делового общения. Европейская и североамериканская (Соединенные Штаты Америки) деловая культура*

1. Англия
2. Франция
3. Германия
4. Испания
5. Соединенные Штаты Америки

## Вариант 10

### *Национальные особенности делового общения. Североамериканская деловая культура (Канада). Деловая культура Востока и арабских стран*

1. Канада.
2. Япония
3. Корейская республика (Южная Корея)
4. Китай
5. Арабские страны

#### **4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.**

Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Коммуникативные процессы у человека и животных. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Условия и постулаты эффективной коммуникации.

Функции коммуникации.

Типология коммуникации.

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций.



Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Понятие о системе социально- и индивидуально-речевых функциях естественного языка и речи (А. В. Соколов). Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы мы изучаем историю, экономику, политику, культуру и тем самым черпаем знания из книгохранилища мировой культуры.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

## **Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров.**

Основные формы деловой коммуникации

Этические нормы различных форм деловых коммуникаций. Визитная карточка в деловой коммуникации.

Практика деловых переговоров.

Подготовка к переговорам. Организационный этап подготовки к деловым переговорам. Этап подготовки содержательной стороны деловых переговоров. Методы подготовки к переговорам. Подготовка к международным переговорам.

Методы и этапы ведения переговоров. Общая характеристика методов ведения переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Общая характеристика этапов ведения переговоров. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиций. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.

Стратегии и тактики ведения переговоров. Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса. Стратегии поведения в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения конфронтационных переговоров.

Психологическая сущность понятия «манипуляция». Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Психологическая защита от манипуляций.

Межкультурные различия ведения переговоров. Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Особенности различных стилей ведения переговоров: восточный, западный и российский стили.

Решение проблем на переговорах. Параметры среды, влияющие на решение проблем в ходе переговоров (неопределенность, большое количество факторов, динамичность). Психологические особенности решения проблем. Выработка альтернативы. Четырех шаговая модель выработки альтернативы по Фишеру-Юри. Обсуждение вариантов. Оценка вариантов. Выбор альтернативы. Технология принятия решений в переговорном процессе. Индивидуальные особенности участников переговоров и психологический тип. Психологические барьеры и поведенческие ловушки при принятии решений.

### **Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.**

Понятие "коммуникативная личность". Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». Структура личности. Психологический портрет личности. Уровни составления психологических характеристик. Свойства нервной системы. Темперамент. Личностные черты. Направленность личности. Система ценностей. Нравственные нормы. Роли и ролевые ожидания в общении. Методы психологии, используемые для построения психологического портрета делового человека.

Характерные особенности коммуникативной личности. Коммуникационная установка, коммуникабельность. Высокая познавательная способность. Владение деловым стилем устной и письменной речи. Владение невербальными выразительными средствами. Умение понять собеседника. Конфликтная компетентность, конструктивные коммуникации.

Типы коммуникативных личностей: доминантный и реагирующий.

### **Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.**

Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации.

Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

### **Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.**

Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс

Виды публичных речей. Композиция речи. Специфика построения вступления и заключения. Закон края. Ошибки в построении речи. Модель текста выступления.

Форматы выступлений в общественно-политической сфере. Характерные

особенности политических речей. Выступление на деловом совещании (руководитель и участники). Выступление на собрании. Выступление на митинге. Понятие регламента и правила его соблюдения.

Подготовка к выступлению. Этапы подготовки к выступлению. Требования к содержанию текста. Обратная связь оратора и аудитории. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. Доказательство. Тезис в доказательстве. Аргументы логические и психологические, сильные и слабые. Виды аргументации. Вывод в аргументации. Активизация слушателей.

Подготовка и проведение презентации. Эффективная презентация. Определение цели презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации. Анализ места проведения презентации. Структура презентации. Специфика визуального ряда презентации. Роль репетиции при подготовке к публичному выступлению.

## **5. Образовательные технологии**

При изучении дисциплины используется инновационная образовательная технология на основе интеграции компетентностного и личностно-ориентированного подходов с элементами традиционного лекционно-семинарского и квазипрофессионального обучения с использованием интерактивных форм проведения занятий, исследовательской проектной деятельности и мультимедийных учебных материалов.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	интерактивная форма - презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция-визуализация)
Практические занятия	традиционная форма-решение конкретных психологических задач с использованием теоретических и практических заданий, изучение методов психологического исследования, проведение индивидуально-личностных и групповых исследований
Самостоятельная работа обучающихся	сочетание традиционной формы (работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, подготовка к практическим занятиям и тестированию) и интерактивной формы (выполнение индивидуальных и групповых исследовательских проектов)

## **6. Оценочные средства дисциплины (модуля)**

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного тестирования – тестовые задания; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике; на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи зачета – теоретические вопросы, контролирующие теоретическое содержание учебного материала, и комплект компетентностно-ориентированных заданий, контролирующих практические навыки из различных видов профессиональной деятельности обучающегося по ОПОП данной специальности, формируемые при изучении дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса».

### 6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			наименование	Кол-во
1	<b>Тема 1.</b> Феномен, понятие и функции коммуникации.	УК-4, УК-5	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета Компетентностно-ориентированное задание	20 8 9 1
2	<b>Тема 2.</b> Этика деловых коммуникаций и переговоров	УК-3, УК-4, УК-10	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета Компетентностно-ориентированное задание	20 10 8 1
3	<b>Тема 3.</b> Личность в деловых коммуникациях.	УК-3, УК-4, УК-10	Тестовые задания Вопросы для коллоквиума Вопросы для зачета Компетентностно-ориентированное задание	20 20 8 1
4	<b>Тема 4.</b> Коммуникации как ресурс управления.	УК-3, УК-4, УК-10	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для зачета Компетентностно-ориентированное задание	20 10 8 1
5	<b>Тема 5.</b> Публичное выступление в деловой коммуникации.	УК-4, УК-5	Тестовые задания Вопросы для коллоквиума Вопросы для зачета Компетентностно-ориентированное задание	20 10 8 1

### 6.2. Перечень вопросов к зачету по курсу «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»

1. Феномен, понятие и функции коммуникации (УК-4, УК-9).
2. Типология коммуникации (УК-4, УК-9).
3. Условия и постулаты эффективной коммуникации (УК-4, УК-9).
4. Основные формы деловой коммуникации (УК-4, УК-5, УК-6).
5. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций (УК-4, УК-5, УК-6).
6. Визитная карточка в деловой коммуникации (УК-4, УК-5, УК-6).
7. История развития делового общения и культуры ведения переговоров (УК-4, УК-5, УК-6).
8. Особенности различных стилей ведения переговоров: восточный, западный и российский стили (УК-4, УК-5, УК-6).
9. Понятие переговорного процесса. Субъекты и предмет переговоров (УК-4, УК-6).
10. Виды и функции переговоров (УК-6).
11. Планирование переговорного процесса (УК-6).
12. Подготовка к переговорам (УК-4, УК-6).

13. Общая характеристика методов ведения переговоров (УК-6).
14. Общая характеристика этапов ведения переговоров (УК- 6).
15. Стратегии ведения переговоров (УК-4, УК-6).
16. Тактики ведения переговоров (УК-4, УК-6).
17. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах (УК-4, УК-6, УК-9).
18. Невербальные средства делового общения (УК-4).
19. Психологические особенности решения проблем (УК-4, УК-6, УК-9).
20. Правила поведения в конфликтных ситуациях (УК-4, УК-6, УК-9).
21. Технология принятия решений в переговорном процессе (УК-4, УК-6).
22. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Критерии успешности переговоров (УК-4, УК-5, УК-6).
23. Этика профессионального поведения (УК-4, УК-5, УК-6).
24. Понятие "коммуникативная личность" (УК-4, УК-6).
25. Психологический портрет делового человека (УК-4, УК-5, УК- 6).
26. Характерные особенности коммуникативной личности (УК-4, УК-6).
27. Типы коммуникативных личностей (УК-4, УК-6).
28. Сущность и виды коммуникаций в организации (УК-4, УК-6).
29. Коммуникация как функция управления организацией (УК-4, УК-5, УК- 6).
30. Разновидности коммуникаций в организации (УК-4, УК- 6).
31. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс (УК-4, УК- 6, УК- 9).
32. Виды публичных речей (УК-4, УК-6, УК-9).
33. Построение речи (УК-4, УК-6, УК-9).
34. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения (УК-4, УК-6, УК-9).
35. Понятие регламента и правила его соблюдения (УК-4, УК-6).
36. Этапы подготовки к выступлению (УК-4, УК-6).
37. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания (УК-4, УК-6).
38. Аргументация в публичном выступлении (УК-4, УК-6).
39. Подготовка и проведение презентации: цели, алгоритм подготовки, структура (УК- 4, УК-6).

### 6.3. Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг -100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного – (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающегося по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый (75 -100 баллов) «зачтено»	- знание основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;	тестовые задания (30-40 баллов); реферат, коллоквиум разноуровневые задачи и интерактивные задания (9-10 баллов);

	<p>- умения осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>- владение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	<p>вопросы к зачету, (36-50 баллов)</p>
<p>Базовый (50 -74 балла) – «зачтено»</p>	<p>- опорное знание основ организационной психологии и теории управления деловыми</p>	<p>тестовые задания (20-29 баллов); реферат, , коллоквиум</p>

	<p>коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <p>- выработанные в достаточной степени умения осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>- хорошее владение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с</p>	<p>разноуровневые задачи и интерактивные задания (6-10 баллов); вопросы к зачету (24-35 баллов)</p>
--	--	---

	<p>учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
<p>Пороговый (35 - 49 баллов) – «зачтено»</p>	<p>- низкий уровень знаний основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <p>- неотработанное использование умений осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>-недостаточное овладение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора</p>	<p>тестовые задания (14-19 баллов); реферат, коллоквиум разноуровневые задачи и интерактивные задания (5-7 баллов) вопросы к зачету ( 16-23 баллов);</p>



	<p>надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
<p>Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «не зачтено»</p>	<p>– незнание основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отрывочное, без логической последовательности изложение информации, косвенным образом затрагивающей некоторые аспекты программного материала;</li> <li>– неумение чётко и грамотно выразить мысли;</li> <li>- неэффективное слушание и слушание партнера;</li> <li>- неумение устанавливать контакт, использовать эффективных стратегий взаимодействия;</li> <li>- неумение нахождения путей достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике коммерческой деятельности:</li> <li>- невладение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и</li> </ul>	<p>тестовые задания (0-13 баллов); реферат, коллоквиум, разноуровневые задачи и интерактивные задания (0-6 баллов)</p> <p>вопросы к зачету (0-15 баллов)</p>

	<p>тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
--	--	--

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425851>

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/424017>

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426318>

1. УМК по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» / Короткова Г.В. – Мичуринск:Издательство Мичуринского ГАУ, 2021

### **7.3. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)**

1. Короткова Г.В. Методические рекомендации по проведению коллоквиумов по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» для обучающихся института экономики и управления по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность– Мичуринск, 2021.

### **7.4. Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)**

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых

технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

#### **7.4.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных**

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 10.03.2020 № ЭБ СУ 437/20/25 (Сетевая электронная библиотека)
2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 03.04.2023 № 1)
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 06.04.2023 № 2)
4. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 07.04.2023 № б/н)
5. Электронно-библиотечная система «AgriLib» ФГБОУ ВО РГАЗУ (<http://ebs.rgazu.ru/>) (дополнительное соглашение на предоставление доступа от 13.04.2023 № б/н к Лицензионному договору от 04.07.2013 № 27)
6. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 04.04.2023 № 2702/бп22)
7. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 06.04.2023 № 6)
8. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)
9. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)
10. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

#### **7.4.2. Информационные справочные системы**

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 03.02.2023 № 11481 /13900/ЭС)
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 22.12.2022 № 194-01/2023)

#### **7.4.3. Современные профессиональные базы данных**

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 11.07.2022 № 530/2022)
2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>

5. Профессиональная база данных: Альянс развития финансовых коммуникаций и отношений с инвесторами. Режим доступа: <http://www.arfi.ru>

6. Профессиональная база данных: Гильдия финансистов. – Режим доступа: <http://www.guildfin.org>

7. Профессиональная база данных: Российский союз промышленников и предпринимателей. – Режим доступа: <http://рсп.рф>

#### 7.4.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	MicrosoftWindows, OfficeProfessional	MicrosoftCorporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение KasperskyEndpointSecurity для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165</a>	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 06.07.2022 № б/н, срок действия: с 22.11.2022 по 22.11.2023
3	МойОфисСтандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444</a>	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок действия: бессрочно
4	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» ( <a href="https://docs.antiplagiat.ru">https://docs.antiplagiat.ru</a> )	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186</a>	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 17.04.2023 № 6627, срок действия: с 17.04.2023 по 16.04.2024
5	AcrobatReader	AdobeSystem	Свободно	-	-

	- просмотр документов PDF, DjVU	s	распространяемое		
6	FoxitReader - просмотр документов PDF, DjVU	Foxit Corporation	Свободно распространяемое	-	-

#### 7.4.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOWiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>
2. Веб-сайт словарей издательства Longman. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.longman.com/dictionaries/](http://www.longman.com/dictionaries/)
3. Веб-сайт компьютерных словарей [Электронный ресурс] - Режим доступа: // [www.dictionary.com](http://www.dictionary.com)
4. Деловая культура и психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.syntone.ru/library/parables/content/4714.html>
5. Деловой мир [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://delovoymir.biz/ru/about/>
6. Культура делового общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://kak-bog.ru/kultura-delovogo-obshcheniya>
7. Национальный корпус русского языка [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://ruscorpora.ru>
8. Открытый корпус [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://opencorpora.org>
9. Словари и энциклопедии [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.academic.ru](http://www.academic.ru); [www.slovari.ru](http://www.slovari.ru)
10. Социальная психология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovye-peregovory.html>
11. Языковая энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lingvisto.org>
12. PRO-ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО: портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.sekretariat.ru>

#### 7.4.6. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: [miro.com](http://miro.com)
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Виртуальная доска Padlet: <https://ru.padlet.com>
5. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
6. Сервисы опросов: Яндекс Формы, MyQuiz
7. Сервисы видеосвязи: Яндекс телемост, Webinar.ru
8. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

#### 7.4.7. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Лекции Практические занятия	УК-4 – Способен применять современные коммуникативные

			технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия. УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.
2.	Большие данные	Лекции Практические занятия	УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки. УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

№ 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	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Б1.В. 15	Деловые коммуникации и основы переговорного процесса	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (ул. Интернациональная, д. 101 – 1/303)	1.Ноутбук Asus K50AF M600/3G/500Gb (инв. № 2101045176). 2.Проектор Aser X113PH SVG/DLP/3D/3000/Lm/1300:1/HDMI/10000 Hrs/2/5kgMR.JK 611.001 (инв. № 21013400768). 3.Экран настенный Digis Optimal-с формат 1:1 (200*200) MW DSOC-1103 (инв. № 21013400766). 4. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий. Компьютерная техника подключена к сети	1.Лицензия от 31.12.2013 № 49413124: Microsoft Windows XP, 7, Microsoft Office 2003, 2010. 2.Ассоциация менеджеров www.amr.ru 3.Агропромышленный союз России www.apsg.ru

			«Интернет» и обеспечена доступом в ЭИОС университета.	
		Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Интернациональная, д. 101 – 2/50)	<p>1. Ноутбук (инв.№1101047129).</p> <p>2. Проектор Acer X113N (инв. №21013400641).</p> <p>3. Экран на штативе Lumien Eco View с возможностью настенного крепления инв. №21013400642).</p> <p>4. Макеты.</p> <p>5. Наглядные учебные пособия.</p> <p>6. Комплект криминалиста.</p> <p>7. Интерактивный лазерный тир.</p> <p>8. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.</p> <p>Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.</p>	<p>1. Лицензия от 31.12.2013 № 49413124: Microsoft Windows XP, 7, Microsoft Office 2003, 2010.</p> <p>2. Психологическое тестирование личности (теория и практика)- (накладная от 25.12.2003 № 01872).</p> <p>3. Компьютерная программа к психологическому тесту СМИЛ (накладная от 25.12.2003 № 01872).</p> <p>4. Компьютерная программа к психологическому тесту ИТО (Типология)- (накладная от 25.12.2003 № 01872).</p> <p>5. Компьютерная программа к психологическому тесту Айзенка – Горбова (накладная от 25.12.2003 № 01872).</p> <p>6. Компьютерная программа к психологическому тесту Шмишека (накладная от 25.12.2003 № 01872).</p>

				<p>7. Цветовой тест Люшера. Кабинетный вариант (Договор №75 от 11.03.2016 г.).</p> <p>8. Факторный личностный опросник Кеттелла (взрослый). Кабинетный вариант (Договор №75 от 11.03.2016 г.).</p> <p>9. Фрустрационный тест Розенцвейга (взрослый). Кабинетный вариант (Договор №75 от 11.03.2016 г.).</p> <p>10. Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра. Кабинетный вариант (Договор №75 от 11.03.2016 г.).</p> <p>11. Тест Дж. Гилфорда и М.Салливен. Диагностика интеллектуальных и творческих способностей. Кабинетный вариант (Договор №75 от 11.03.2016 г.).</p>
		<p>Помещение для самостоятельной работы (ул. Интернациональная, д. 101 – 1/210)</p>	<p>1.Шкаф канцелярский (инв. № 2101062853).  2.Шкаф канцелярский (инв. № 2101062852).  3.Холодильник Стинол (инв. № 2101040880).  4. Принтер HP-1100 (инв. №2101041634).  5. Принтер HP Laser Jet</p>	<p>1. Лицензия от 31.12.2013 № 49413124: Microsoft Windows XP, 7, Microsoft Office 2003, 2010;  2. Система Консультант</p>



		<p>1200 (инв. №1101047381).</p> <p>6. Принтер Canon (инв. №2101045032).</p> <p>7. МФУ Canon i-Sensys (инв. №41013400760).</p> <p>8. Системный комплект (инв. №21013400429):  Процессор Intel Original LGA 1155 CeleronG 1610 OEM (2.6/2 Mb), монитор 20 Asus As MS202D , материнская плата Asus, вентилятор, память, жесткий диск, корпус, клавиатура, мышь (инв. № 21013400429).</p> <p>9. Ноутбук Hewlett Packard (инв.№21013400617).</p> <p>10. Доска классная+маркер (инв.№ 1101063872).</p> <p>11. Компьютер (инв.№41013401070).</p> <p>12. Компьютер (инв.№41013401082).</p> <p>13. Компьютер Celeron E 3300 (инв.№2101045217).</p> <p>14. Компьютер Celeron E 3300 (инв.№1101047398).</p> <p>15. Компьютер Dual Core (инв.№2101045268).</p> <p>16. Компьютер OLDI 310 КД (инв.№2101045044).</p> <p>17. Копировальный аппарат Kyocera Mita TASKalfa 180 (инв.№ 21013400369).</p> <p>Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.</p>	<p>Плюс (договор от 10.03.2017 № 7844/13900/ЭС, договор поставки и сопровождения экземпляров № 9012 /13900/ЭС от 20.02.2018).</p> <p>3. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 27.12.2016 № 154-01/17, договор на услуги по сопровождению № 194 – 01/2018СД от 09.01.2018, договор сопровождения от 02.07.2018 № 194-02/2018СД).</p> <p>4. ПО «Антиплагиат.В УЗ» (договор №193 от 21.03.2018г.).</p> <p>5. АО «Антиплагиат» (договор №193-1 от 10.05.2018г.).</p> <p>6. Договор от 17.07.2018 № 2135 на подключение информационно-образовательной программы Росметод.</p> <p>7. Профессиональная база данных: Ассоциация российских банков. - Режим доступа:</p>
--	--	--	---

				<a href="http://www.arb.ru">http://www.arb.ru</a> 8. Профессиональная база данных: Ассоциация региональных банков России. - Режим доступа: <a href="http://www.asros.ru">http://www.asros.ru</a> 9. Профессиональная база данных: Профессиональный союз негосударственной сферы безопасности. – Режим доступа: <a href="http://profnsb.ru">http://profnsb.ru</a>
--	--	--	--	--

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 293 от 14 апреля 2021 г.

Авторы: профессор кафедры экономической безопасности и права, к. пед. н. Короткова Г.В.



Рецензент: зав. кафедрой управления и делового администрирования, профессор, д.э.н. Карамнова Н.В.



Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол № 9 от «18» апреля 2022 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления Мичуринского ГАУ, протокол № 8 от «19» апреля 2022 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от «21» апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права, протокол № 11 от «9» июня 2023 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления Мичуринского ГАУ, протокол № 10 от «20» июня 2023 г.

Рабочая программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 10 от «22» июня 2023 г.