

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Комарова Светлана Юрьевна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 19.09.2023 12:33:30
Уникальный программный ключ:
43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108071227af1ad307b0c4149f3098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»
Экономический факультет**

ОПОП по направлению **38.04.01 - Экономика**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по освоению учебной дисциплины
Б1.В.ДВ.03.01 Деловые коммуникации и организация переговорного про-
цесса
Направленность (профиль) «Устойчивое сельское хозяйство и развитие сельских тер-
риторий»

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра -	экономики, бухгалтерского учета и финансового кон- троля
Разработчик, канд.пед.наук, доцент	Баева Д.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Место учебной дисциплины в подготовке	4
2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины	6
2.1. Организационная структура, трудоёмкость и план изучения дисциплины	6
2.2. Содержание дисциплины по разделам	6
3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося,	7
3.1. Организация занятий и требования к учебной работе обучающегося	7
4. Лекционные занятия	7
5. Практические занятия по курсу и подготовка обучающегося к ним	8
6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины	9
7. Общие методические рекомендации по оформлению и выполнению отдельных видов ВАРС	11
7.1. Рекомендации по написанию реферата	11
7.1.1. Шкала и критерии оценивания	12
7.2. Рекомендации по самостоятельному изучению тем	12
7.2.1. Шкала и критерии оценивания	14
8. Текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы обучающегося	14
8.1. Входной контроль успеваемости	14
8.1.1. Шкала и критерии оценивания	15
8.2. Текущий контроль успеваемости	15
8.2.1. Шкала и критерии оценивания	17
9. Промежуточная (семестровая) аттестация	17
9.1. Нормативная база проведения промежуточной аттестации по результатам изучения дисциплины	17
9.2. Основные характеристики промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	17
9.3. Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины	17
9.3.1. Шкала и критерии оценивания	20
10. Учебно-информационные источники для изучения дисциплины	20

ВВЕДЕНИЕ

1. Настоящее издание является основным организационно-методическим документом учебно-методического комплекса по дисциплине в составе основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО). Оно предназначено стать для них методической основой по освоению данной дисциплины.

2. Содержательной основой для разработки настоящих методических указаний послужила Рабочая программа дисциплины, утвержденная в установленном порядке.

3. Методические аспекты развиты в учебно-методической литературе и других разработках, входящих в состав УМК по данной дисциплине.

4. Доступ обучающихся к электронной версии Методических указаний по изучению дисциплины, обеспечен в информационно-образовательной среде университета.

При этом в электронную версию могут быть внесены текущие изменения и дополнения, направленные на повышение качества настоящих методических указаний.

Уважаемые обучающиеся!

Приступая к изучению новой для Вас учебной дисциплины, начните с вдумчивого прочтения разработанных для Вас кафедрой специальных методических указаний. Это поможет Вам вовремя понять и правильно оценить ее роль в Вашем образовании.

Ознакомившись с организационными требованиями кафедры по этой дисциплине и соизмерив с ними свои силы, Вы сможете сделать осознанный выбор собственной тактики и стратегии учебной деятельности, уберечь самих себя от неразумных решений по отношению к ней в начале семестра, а не тогда, когда уже станет поздно. Используя эти указания, Вы без дополнительных осложнений подойдете к промежуточной аттестации по этой дисциплине. Успешность аттестации зависит, прежде всего, от Вас. Ее залог – ритмичная, целенаправленная, вдумчивая учебная работа, в целях обеспечения которой и разработаны эти методические указания.

1. Место учебной дисциплины в подготовке выпускника

Учебная дисциплина относится к дисциплинам ОПОП университета, состав которых определяется вузом и требованиями ФГОС.

Цель дисциплины – 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

В ходе освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь целостное представление о деловой коммуникации и организации переговорного процесса;

владеть 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

знать:

- основы 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

уметь:

- 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

1.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в результате освоения учебной дисциплины:

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижения компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1			2	3	4
Профессиональные компетенции					
ПК-3	Стратегическое управление ключевыми экономическими показателями и бизнес-процессами	ИД-2 _{ПК-3} Руководит экономическими службами и подразделениями организации	основы выстраивания деловых коммуникаций для эффективного управления экономическими службами и подразделениями	применять основные формы и методы деловых коммуникаций для управления экономическими службами и подразделениями	использования различных форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями

1.2. Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины

Индекс и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				Не зачтено		Зачтено		
				Характеристика сформированности компетенции				
				Критерии оценивания				
ПК-3 Стратегическое управление ключевыми экономическими показателями и бизнес-процессами	ИД-2ПК-3	Полнота знаний	знает основы выстраивания деловых коммуникаций для эффективного управления экономическими службами и подразделениями	не знает основы выстраивания деловых коммуникаций для эффективного управления экономическими службами и подразделениями	знает основные формы деловых коммуникаций, используемых для эффективного управления экономическими службами и подразделениями	знает основы выстраивания деловых коммуникаций для эффективного управления экономическими службами и подразделениями	Текущий контроль Рубежный контроль Реферат Заключительное тестирование	
		Наличие умений	умеет использования различных форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями	не умеет применять основные формы и методы деловых коммуникаций для управления экономическими службами и подразделениями	частично умеет применять основные формы и методы деловых коммуникаций для управления экономическими службами и подразделениями	умеет применять основные формы и методы деловых коммуникаций для управления экономическими службами и подразделениями		
		Наличие навыков (владение опытом)	владеет навыками использования различных форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями	не владеет навыками использования различных форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями	владеет навыками использования некоторых форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями	владеет навыками использования различных форм деловой коммуникации для управления экономическими службами и подразделениями		

2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины

2.1 Организационная структура, трудоёмкость и план изучения дисциплины

Вид учебной работы	Трудоёмкость, час	
	семестр, курс*	
	заочная форма	
	2 курс	2 курс
1. Аудиторные занятия, всего	2	8
- лекции	2	2
- практические занятия (включая семинары)		6
- лабораторные работы		
2. Внеаудиторная академическая работа	34	60
2.1 Фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ:		
Выполнение и сдача/защита индивидуального/группового задания в виде**		
-реферата		16
-		
2.2 Самостоятельное изучение тем/вопросов программы	34	8
2.3 Самоподготовка к аудиторным занятиям		24
2.4 Самоподготовка к участию и участие в контрольно-оценочных мероприятиях, проводимых в рамках текущего контроля освоения дисциплины (за исключением учтённых в пп. 2.1 – 2.2):		12
3. Получение зачёта по итогам освоения дисциплины		4
ОБЩАЯ трудоёмкость дисциплины:	Часы	108
	Зачётные единицы	3

2.2. Укрупнённая содержательная структура учебной дисциплины и общая схема её реализации в учебном процессе

Номер и наименование раздела дисциплины. Укрупнённые темы раздела	Трудоёмкость раздела и ее распределение по видам учебной работы, час.							Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	№№ компетенций, на формирование которых ориентирован раздел	
	общая	Аудиторная работа				ВАРС				
		всего	лекции	занятия		всего	Фиксированные виды			
				практические (всех форм)	лабораторные					
2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Заочная форма обучения										
1	РАЗДЕЛ 1 «Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере»	44	4	2	2		40	16	Тестирование	ПК – 3.2
	1.1 Феномен, понятие и функции коммуникации.									
	1.2 Этика деловых коммуникаций и переговоров									
	1.3 Личность в деловых коммуникациях.									
	1.4 Коммуникации как ресурс управления.									
1.5 Публичное выступление в деловой коммуникации.										
	РАЗДЕЛ 2 «Теория и механизмы деловых коммуникаций и организации переговорного процесса»	60	6	2	4		54		Тестирование	ПК – 3.2
	2.1 Теоретическая и практическая разработка коммуникативных технологий									
	2.2 Прикладная технология переговорного процесса									
	2.3 Структура деловых коммуникаций.									
	2.4 Виртуальные коммуникации.									

	2.5 Язык делового общения как область современного английского языка.								
	2.6 Особенности межкультурной деловой коммуникации								
	Промежуточная аттестация	4	x	x	x	x	x	x	зачет
Итого по дисциплине		108	10	4	6		94		

3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося

3.1. Организация занятий и требования к учебной работе обучающегося

Организация занятий по дисциплине носит циклический характер. По трем разделам предусмотрена взаимоувязанная цепочка учебных работ: лекция – самостоятельная работа обучающихся (аудиторная и внеаудиторная). На занятиях студенческая группа получает задания и рекомендации.

Для своевременной помощи обучающимся при изучении дисциплины кафедрой организуются индивидуальные и групповые консультации, устанавливается время приема выполненных работ.

Учитывая статус дисциплины к её изучению предъявляются следующие организационные требования;:

- обязательное посещение обучающимся всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта в ходе лекционных занятий;
- качественная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, активная работа на них;
- активная, ритмичная самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа обучающегося в соответствии с планом-графиком, представленным в таблице 2.4; своевременная сдача преподавателю отчетных документов по аудиторным и внеаудиторным видам работ;
- в случае наличия пропущенных обучающимся занятий, необходимо получить консультацию по подготовке и оформлению отдельных видов заданий.

Для успешного освоения дисциплины, обучающемуся предлагаются учебно-информационные источники в виде учебной, учебно-методической литературы по всем разделам.

3.2 Условия получения зачета

Зачет выставляется обучающемуся согласно Положения о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ, выполнившего в полном объеме все перечисленные в п.2-3 требования к учебной работе, прошедший все виды тестирования, ВАРС с положительной оценкой. В случае не полного выполнения указанных условий по уважительной причине, студент может обратиться за консультацией по пропущенному учебному материалу.

4. Лекционные занятия

Для изучающих дисциплину читаются лекции в соответствии с планом, представленным в таблице 3.

Таблица 3 - Лекционный курс.

№	№ лекции	Тема лекции. Основные вопросы темы	Трудоемкость по разделу, час.	Применяемые интерактивные формы
			Заочная форма	
1	1	Тема: Этика деловых коммуникаций и переговоров	1	Лекция-визуализация
		1)Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире		
		2)Профессиональный этикет и коммуникации		
	2	3)Управление процессами создания коммуникации	1	
		Тема: Коммуникации как ресурс управления.		
		1)Особенности коммуникаций в организациях и коллективах		
2)Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью	4) Особенности коммуникации в органах государственной и муниципальной власти			
3)Влияние межличностных отношений на характер коммуникаций в группе				
2	3	Тема: Прикладная технология переговорного процесса	1	Лекция-визуализация
		1)Переговоры как процесс		
		2)Этапы переговоров		
		3)Потенциальное и реальное доверие		

		4) Особенности деловой коммуникации в нестандартной ситуации		
4		Тема: Структура деловых коммуникаций	1	
		1) Виды, уровни и формы деловой коммуникации.		
		2) Значение обратной связи в деловой коммуникации.		
		3) Основные элементы деловой коммуникации		
Общая трудоёмкость лекционного курса			4	x
Всего лекций по учебной дисциплине:		час	Из них в интерактивной форме:	час
- Заочная форма обучения		4	- Заочная форма обучения	2
Примечания:				
- материально-техническое обеспечение лекционного курса – см. Приложение 6.				
- обеспечение лекционного курса учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2				

5. Практические занятия по дисциплине и подготовка к ним

Практические занятия по курсу проводятся в соответствии с планом, представленным в таблице 4.

Таблица 4 - Примерный тематический план практических занятий по разделам учебной дисциплины

Номер	Тема занятия/ Примерные вопросы на обсуждение (для семинарских занятий)	Трудоёмкость по разделу, час.		Используемые интерактивные формы	Связь занятия с ВАРС*
		Заочная форма			
1	1.2 Этика деловых коммуникаций и переговоров Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире Этнокультурные нормы деловых коммуникаций. Правила делового этикета в производственной среде.	1			ОСП
	1.4 Коммуникации как ресурс управления. Зависимость коммуникаций от вида организации Основные направления коммуникаций в производственных организациях Особенности коммуникации в органах государственной и муниципальной власти Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью.	1			ОСП
	2.2 Прикладная технология переговорного процесса Переговоры как процесс Этапы переговоров Потенциальное и реальное доверие Особенности деловой коммуникации в нестандартной ситуации	2		Решение кейсов	ОСП
2	2.3 Структура деловых коммуникаций Виды деловых коммуникаций Классические формы деловых коммуникаций Инновационные формы деловых коммуникаций	1			ОСП
	2.6 Особенности межкультурной деловой коммуникации Понятие об отличиях национальных культур Отражение различий национальных культур в деловом общении. Визит зарубежного партнера	1			ОСП
	Всего практических занятий по учебной дисциплине:		час	Из них в интерактивной форме:	час
Заочная форма обучения		6	- Заочная форма обучения	2	
В том числе в формате семинарских занятий:					
Заочная форма обучения		6			
* Условные обозначения:					
ОСП - предусмотрена обязательная самоподготовка к занятию; УЗ СРС - на занятии выдаётся задание на конкретную ВАРС; ПР СРС - занятие содержательно базируется на результатах выполнения обучающимися конкретной ВАРС; ...					
Примечания:					
- материально-техническое обеспечение практических занятий – см. Приложение 6					

Подготовка обучающихся к практическим занятиям осуществляется с учетом общей структуры учебного процесса. На практических занятиях осуществляется текущий аудиторный контроль в виде опроса, по основным понятиям дисциплины.

Подготовка к практическим занятиям подразумевает выполнение домашнего задания к очередному занятию по заданиям преподавателя, выдаваемым в конце предыдущего занятия.

Для осуществления работы по подготовке к занятиям, необходимо ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, внимательно ознакомиться с литературой и электронными ресурсами, с рекомендациями по подготовке, вопросами для самоконтроля.

6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины

При изучении конкретного раздела дисциплины, из числа вынесенных на лекционные и практические занятия, обучающемуся следует учитывать изложенные ниже рекомендации. Обратите на них особое внимание при подготовке к аттестации.

Работа по теме прежде всего предполагает ее изучение по учебнику или пособию. Следует обратить внимание на то, что в любой теории, есть либо неубедительные, либо чересчур абстрактные, либо сомнительные положения. Поэтому необходимо вырабатывать самостоятельные суждения, дополняя их аргументацией, что и следует демонстрировать на семинарах. Для выработки самостоятельного суждения важным является умение работать с научной литературой. Поэтому работа по теме кроме ее изучения по учебнику, пособию предполагает также поиск по теме научных статей в научных журналах по праву. Такими журналами являются: Финансы и кредит, Банковское дело. Выбор статьи, относящейся к теме, лучше делать по последним в году номерам, где приводится перечень статей, опубликованных за год.

Самостоятельная подготовка предполагает использование ряда методов.

1. Конспектирование. Конспектирование позволяет выделить главное в изучаемом материале и выразить свое отношение к рассматриваемой автором проблеме.

Техника записей в конспекте индивидуальна, но есть ряд правил, которые могут принести пользу его составителю: начиная конспект, следует записать автора изучаемого произведения, его название, источник, где оно опубликовано, год издания. Порядок конспектирования:

- а) внимательное чтение текста;
- б) поиск в тексте ответов на поставленные в изучаемой теме вопросы;
- в) краткое, но четкое и понятное изложение текста;
- г) выделение в записи наиболее значимых мест;
- д) запись на полях возникающих вопросов, понятий, категорий и своих мыслей.

2. Записи в форме тезисов, планов, аннотаций, формулировок определений. Все перечисленные формы помогают быстрой ориентации в подготовленном материале, подборе аргументов в пользу или против какого-либо утверждения.

3. Словарь понятий и категорий. Составление словаря помогает быстрее осваивать новые понятия и категории, увереннее ими оперировать. Подобный словарь следует вести четко, разборчиво, чтобы удобно было им пользоваться.

РАЗДЕЛ 1 «Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере»

Тема 1.1. Феномен, понятие и функции коммуникации.

Предмет дисциплины «коммуникации». Понятие «коммуникация». Функции деловых коммуникаций. Концептуальные подходы к коммуникациям. Деловые коммуникации как проблема междисциплинарных исследований. Знание основных правил коммуникации и практический успех. Понятие «деловая коммуникация». Классические и инновационные формы деловой коммуникации. Понятие «профессиональное сообщество».

Тема 1.2. Этика деловых коммуникаций и переговоров

Нравственные основы коммуникаций. Этические механизмы организации деловых коммуникаций. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. Этнокультурные нормы деловых коммуникаций. Профессиональный этикет и коммуникации. Правила делового этикета в производственной среде.

Управление процессами создания коммуникации. Проблема установления взаимодействия с бенефициарами и контрагентами. Структура оценки корпоративной коммуникации.

Тема 1.3. Личность в деловых коммуникациях

Личностные аспекты деловых коммуникаций. Мотивы, ценности, установки в процессе коммуникаций. Коммуникативная личность. Типология личности и ее проявления в коммуникациях. Интерактивные и перцептивные стороны коммуникации. Рефлексия. Идентификация.

Механизмы воздействия на окружающих в коммуникациях. Психологические механизмы защиты. Личность и профессиональное сообщество. Психологические особенности личностных коммуникаций в профессиональной среде

Тема 1.4. Коммуникации как ресурс управления

Особенности коммуникаций в организациях и коллективах. Зависимость коммуникаций от вида организации. Основные направления коммуникаций в производственных организациях. Внешние и существенные отличия рабочей группы от других социальных групп: этапы формирования рабочей группы; показатели зрелости рабочей группы; возможные направленности. Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью.

Влияние межличностных отношений на характер коммуникаций в группе. Конфликты, их причины и способы разрешения в процессе коммуникаций

Тема 1.5. Публичное выступление в деловой коммуникации

Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению.

Виды публичных выступлений. Особенности публичных выступлений в профессиональной среде. Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления

Вопросы для самоконтроля по разделу:

- 1) Перечислите виды коммуникаций?
- 2) Перечислите виды деловой коммуникации?
- 3) Какова роль личности в деловой коммуникации?.
- 4) Чем обусловлено управляющее воздействие коммуникации?.
- 5) Перечислите требования к публичному выступлению как к коммуникации?

Процедура оценивания

После изучения раздела проводится рубежный контроль. Рубежный контроль осуществляется с целью определения качества проведения образовательных услуг по дисциплине, для оценки степени достижения обучающимися состояния, определяемого целевыми установками дисциплины, а также для формирования корректирующих мероприятий. Рубежный контроль осуществляется по разделам дисциплины в соответствии с планом. Рубежный контроль проводится в форме тестирования по разделам дисциплины.

Шкала и критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

РАЗДЕЛ 2 «Теория и механизмы деловых коммуникаций и организации переговорного процесса»

Тема 2.1. Теоретическая и практическая разработка коммуникативных технологий

Проблемы коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем. Понятие гуманистического менеджмента. Трудности установления контакта. Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций. Механизм манипулятивных технологий. Нейтрализация манипуляции. Стресс и кризис в деловом общении. Особенности кризисных коммуникаций. Стратегия стрессоустойчивого поведения. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации

Тема 2.2. Прикладная технология переговорного процесса

Переговоры как социально-психологический процесс. Психологические механизмы представляют как целостная совокупность психических процессов, обеспечивающих движение к результату в четкой последовательности. Механизмы: согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон; обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. Согласование целей и интересов. Переговоры как процесс обсуждения. Результативность переговоров как мера достигнутого согласования целей и интересов. Поочередное выдвижение, обоснование своих интересов, обсуж-

дение совместимости, выработка цели. Ориентация сторон на решение проблемы; хороших или нейтральных межличностные отношения оппонентов; уважительное отношение к оппоненту; раскрытие сторонами позиций, предъявления четких индивидуальных целей; способности на корректировку своих целей. Стремление к взаимному доверию сторон. Потенциальное и реальное доверие. Баланс власти и взаимный контроль сторон

Тема 2.3. Структура деловых коммуникаций

Виды деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Прямая, опосредованная и косвенная коммуникация. Письменная и устная коммуникации. Формальные и межличностные коммуникации. Формы деловых коммуникаций. Классические формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловые беседы, деловые дискуссии, совещания, собрания, переговоры, конференции, деловые встречи. Инновационные формы деловых коммуникаций: презентации, «круглые столы», пресс-конференции, собрания акционеров, брифинги, выставки и ярмарки новых товаров

Тема 2.4. Виртуальные коммуникации

Информационные системы коммуникаций в современном мире. Интернет-совещания, Интернет-конференции, их роль в деловых коммуникациях. «Невидимые колледжи», «виртуальные коллективы» и «виртуальные лаборатории».

Тема 2.5. Язык делового общения как область современного английского языка

Деловой английский язык как специфическая языковая область. Взаимосвязи делового английского языка (BusinessEnglish, BE) с языковыми разделами «Английский язык для специальных целей» (English for Specific Purposes, ESP), «Академический английский язык» (English for Academic Purposes, EAP), «Английский язык науки и технологий» (English for Science and Technology, EST). Общий деловой английский: особенности, сферы употребления. Специальный (профессиональный) деловой английский: особенности, сферы употребления.

Тема 2.6. Особенности межкультурной деловой коммуникации

Понятие об отличиях национальных культур. Отражение различий национальных культур Германии, Чехии, Польши, Британии, США и России в деловом общении. Основные сложности, препятствующие эффективному межкультурному деловому общению. Визит зарубежного партнера.

Вопросы для самоконтроля по разделу:

- 1) Перечислите роли участников переговорного процесса.
- 2) В чем заключается подготовка к переговорному процессу.
- 3) Виртуальная коммуникация как часть цифровизации?
- 4) Приведите примеры межкультурных особенностей, которые необходимо учитывать при коммуникации?

Процедура оценивания

После изучения раздела проводится рубежный контроль. Рубежный контроль осуществляется с целью определения качества проведения образовательных услуг по дисциплине, для оценки степени достижения обучающимися состояния, определяемого целевыми установками дисциплины, а также для формирования корректирующих мероприятий. Рубежный контроль осуществляется по разделам дисциплины в соответствии с планом. Рубежный контроль проводится в форме тестирования по разделам дисциплины.

Шкала и критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

7. Общие методические рекомендации по оформлению и выполнению отдельных видов ВАРС

7.1. Рекомендации по выполнению реферата

Учебные цели, на достижение которых ориентировано выполнение реферата: получить целостное представление о деловых коммуникациях и организации переговорного процесса.

Учебные задачи, которые должны быть решены обучающимся в рамках выполнения реферата:

- детальное рассмотрение актуальных проблем деловой коммуникации и организации переговорного процесса;

- формирование и отработка навыков экономического исследования, накопление опыта работы с научной литературой, подбора и анализа фактического материала;
- совершенствование в изложении своих мыслей, критики, самостоятельного построения структуры работы, постановки задач, раскрытие основных вопросов, умение сформулировать логические выводы и предложения.

Перечень примерных тем рефератов

1. Профессиографическая характеристика деятельности
2. Понятие делового общения: виды, функции
3. Основные модели и стили делового общения
4. Вербальные и невербальные средства общения
5. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения
6. Слушание, его виды и специфика
7. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
8. Установление контакта и эффект первого впечатления
9. Влияние стереотипов на первое впечатление
10. Психологические особенности формирования профессионального имиджа
11. Имидж политического лидера
12. Корпоративные имидж: технологии формирования
13. Категориальный анализ понятий «имидж» и «репутация»
14. Презентация: понятие, сущность и функции
15. Презентации: виды, специфика подготовки и проведения
16. Общение в профессиональной деятельности: сущность и функции
17. Характеристики делового общения
18. Формы деловой коммуникации: деловой разговор
19. Деловая беседа по телефону
20. Дискуссия, полемика, дебаты и спор как формы деловой коммуникации
21. Структура оценки корпоративных коммуникаций: основные элементы.
22. Анализ различных групп целевой аудитории.
23. Основные средства воздействия на целевую аудиторию и их характеристика.
24. Медиапланирование как средство повышения эффективности репутационного менеджмента и интенсификации взаимодействия с целевой аудиторией.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы. Очень важно правильно выбрать тему. Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Автор реферата должен осознанно выбрать тему с учетом его познавательных интересов или он может увязать ее с темой будущей магистерской работы. В этом случае магистранту предоставляется право самостоятельного (с согласия преподавателя) выбора темы реферата из списка тем, рекомендованных кафедрой по данной дисциплине (см. выше). При этом весьма полезными могут оказаться советы и обсуждение темы с преподавателем, который может оказать помощь в правильном выборе темы и постановке задач.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем студенту предоставляется право самостоятельно предложить тему реферата, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 20 страниц) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Для этого можно воспользоваться тематическими каталогами библиотек и библиографическими указателями литературы, периодическими изданиями и ежемесячными указателями психологической литературы, либо справочно-библиографическими ссылками изданий посвященных данной теме.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников.

Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала.

Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить тезисы по основным смысловым блокам, с пометками, собственными суждениями и оценками. Предварительно подобранный в литературных источниках материал может превышать необходимый объем реферата, но его можно использовать для составления плана реферата.

Составление плана. Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план реферата, с учетом замысла работы, либо взять за основу рекоменду-

емый план, приведенный в данных методических указаниях по соответствующей теме. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура реферата:

Титульный лист.

Abstract

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы).

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

Основная часть

Титульный лист заполняется по единой форме (Приложение 1).

Оглавление (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

Abstract В этой части должна быть представлена аннотация к реферату на иностранном языке, содержащая, основные тезисы реферата.

Введение. В этой части реферата обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

Основная часть реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа). Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки на первоисточники, т.е. на тех авторов, у которых взят данный материал в виде мысли, идеи, вывода, числовых данных, таблиц, графиков, иллюстраций и пр.

Работа должна быть написана грамотным литературным языком. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатуры. Каждый раздел рекомендуется заканчивать кратким выводом.

Заключение (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

Приложения могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь внутреннюю (собственную) нумерацию страниц.

Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

7.1.1. Шкала и критерии оценивания

– оценка «зачтено» по реферату присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы, допускается наличие в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов, представление аннотации к реферату на иностранном языке

– оценка «не зачтено» по реферату присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие наглядного представления работы, слабое представление аннотации к реферату на иностранном языке.

7.2. Рекомендации по самостоятельному изучению тем

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

« Феномен, понятие и функции коммуникации»

— Функции деловых коммуникаций.

- Деловые коммуникации как проблема междисциплинарных исследований
- Классические и инновационные формы деловой коммуникации

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

«Личность в деловых коммуникациях»

- Личностные аспекты деловых коммуникаций
- Типология личности и ее проявления в коммуникациях
- Механизмы воздействия на окружающих в коммуникациях
- Этическая и социальная ответственности в деловых коммуникациях

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

«Публичное выступление в деловой коммуникации»

- Сущность и компоненты публичного выступления
- Особенности публичных выступлений в профессиональной среде

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

«Теоретическая и практическая разработка коммуникативных технологий»

- Проблемы коммуникации
- Механизм манипулятивных технологий
- Стратегия стрессоустойчивого поведения

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

«Виртуальные коммуникации»

- Информационные системы коммуникаций в современном мире
- Интернет-совещания, Интернет-конференции, их роль в деловых коммуникациях.
- «Виртуальные коллективы» и «виртуальные лаборатории».

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы

«Язык делового общения как область современного английского языка»

- Деловой английский язык как специфическая языковая область
- Общий деловой английский: особенности, сферы употребления
- Специальный (профессиональный) деловой английский: особенности, сферы употребления.

Общий алгоритм самостоятельного изучения темы

1) Ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами по теме.
2) На этой основе составить развёрнутый план изложения темы
3) Провести самоконтроль освоения темы по вопросам для самостоятельного изучения темы
4) Предоставить отчётный материал в виде конспекта преподавателю
5) Пройти рубежное тестирование по разделу и заключительное тестирование

7.2.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ самостоятельного изучения темы

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде конспекта на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся не оформил отчетный материал в виде конспекта на основе самостоятельного изученного материала, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

8. Текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы

8.1 Вопросы для входного контроля

- Общение включает:
 - восприятие, познание и понимание партнеров по общению;
 - обмен информацией;
 - выработку единой стратегии взаимодействия.
- Верно ли то, что отсутствие или недостаток общения может вызвать деформацию личности?
 - да;
 - нет.
- Общение - это _____.
- Каждому термину подберите соответствующее по смыслу значение;

перцептивная сторона общения	единой стратегии взаимодействия
интерактивная сторона общения	обмен информацией
коммуникативная сторона общения	единой стратегии взаимодействия

5. Структуру общения составляют:

- а) содержание;
- б) цели;
- в) средства.

6. Какие виды общения выделяют по содержанию?

- а) материальное;
- б) опосредованное;
- в) кондиционное.

7. Верно ли то, что информация может передаваться с помощью телесных контактов?

- а) да;
- б) нет.

8. Какие виды общения по средствам:

- а) биологическое;
- б) когнитивное;
- в) социальное.

9. Общение осуществляемое с помощью третьего лица называется:

- а) непосредственным;
- б) опосредованным;
- в) косвенным.

10. Средства общения связанные с прикосновениями называют:

- а) тактильными;
- б) ольфакторными;
- в) экстралингвистическими.

11. Верно ли то, что у человека также как и у животных цели общения не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей?

- а) да;
- б) нет.

12. Общение при помощи жестов, мимики и пантомимики называют

- а) вербальным;
- б) невербальным;
- в) кондиционным.

13. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы?

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства.

14. На какой фактор оказывает влияние манера поведения?

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства.

15. Верно ли то, что партнеры по общению склонны систематически переоценивать различные качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру?

- а) да;
- б) нет.

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ответов на вопросы входного контроля

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

8.2 Текущий контроль успеваемости

В течение семестра, проводится текущий контроль успеваемости по дисциплине, к которому обучающийся должен быть подготовлен.

Отсутствие пропусков аудиторных занятий, активная работа на практических занятиях, общее выполнение графика учебной работы являются основанием для получения положительной оценки по текущему контролю.

В качестве текущего контроля может быть использован тестовый контроль. Тест состоит из небольшого количества элементарных вопросов по основным разделам дисциплины: неправильные решения разбираются на следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

ВОПРОСЫ

для самоподготовки к семинарским занятиям

В процессе подготовки к семинарскому занятию обучающийся изучает представленные ниже вопросы по темам. На занятии обучающийся демонстрирует свои знания по изученным вопросам в форме устного ответа. Представляет реферат.

Общий алгоритм самоподготовки

РАЗДЕЛ 1 «Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере»

Тема 1.2. Этика деловых коммуникаций и переговоров

1. Нравственные основы коммуникаций. Этические механизмы организации деловых коммуникаций.
2. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире. Этнокультурные нормы деловых коммуникаций.
3. Профессиональный этикет и коммуникации. Правила делового этикета в производственной среде.
4. Управление процессами создания коммуникации. Проблема установления взаимодействия с бенефициарами и контрагентами.
5. Структура оценки корпоративной коммуникации.

Тема 1.4. Коммуникации как ресурс управления

1. Особенности коммуникаций в организациях и коллективах.
2. Зависимость коммуникаций от вида организации.
3. Основные направления коммуникаций в производственных организациях.
4. Внешние и существенные отличия рабочей группы от других социальных групп: этапы формирования рабочей группы; показатели зрелости рабочей группы; возможные направленности.
5. Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью.
6. Влияние межличностных отношений на характер коммуникаций в группе.
7. Конфликты, их причины и способы разрешения в процессе коммуникаций

РАЗДЕЛ 2 «Теория и механизмы деловых коммуникаций и организации переговорного процесса»

Тема 2.2. Прикладная технология переговорного процесса

1. Переговоры как социально-психологический процесс.
2. Психологические механизмы представляют как целостная совокупность психических процессов, обеспечивающих движение к результату в четкой последовательности.
3. Механизмы: согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон; обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон.
4. Переговоры как процесс обсуждения. Результативность переговоров как мера достигнутого согласования целей и интересов.
5. Поочередное выдвижение, обоснование своих интересов, обсуждение совместимости, выработка цели.
6. Ориентация сторон на решение проблемы.
7. Стремление к взаимному доверию сторон. Потенциальное и реальное доверие. Баланс власти и взаимный контроль сторон

Тема 2.3. Структура деловых коммуникаций

1. Виды деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация.
2. Прямая, опосредованная и косвенная коммуникация. Письменная и устная коммуникации. Формальные и межличностные коммуникации.
3. Формы деловых коммуникаций. Классические формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловые беседы, деловые дискуссии, совещания, собрания, переговоры, конференции, деловые встречи.
4. Инновационные формы деловых коммуникаций: презентации, «круглые столы», пресс-конференции, собрания акционеров, брифинги, выставки и ярмарки новых товаров

Тема 2.6. Особенности межкультурной деловой коммуникации

1. Понятие об отличиях национальных культур.
2. Отражение различий национальных культур Германии, Чехии, Польши, Британии, США и России в деловом общении.
3. Основные сложности, препятствующие эффективному межкультурному деловому общению.
4. Визит зарубежного партнера.

8.1.1 Шкала и критерии оценивания самоподготовки по темам семинарских занятий

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он активно участвует в семинарском занятии, во время дискуссии высказывается собственная точка зрения на обсуждаемую проблему, демонстрируется способность аргументировать доказываемые положения и выводы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся не способен доказать и аргументировать собственную точку зрения по вопросу, не способен сослаться на мнения ведущих специалистов по обсуждаемой проблеме.

9. Промежуточная (семестровая) аттестация по курсу

9.1. Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ»	
9.2. Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.1.1 настоящего документа
Форма промежуточной аттестации -	зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРС, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине; 2) прошёл заключительное тестирование;

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА

Дифференцированный зачет выставляется как итоговая оценка по результатам обучения в течение семестра. Учитываются результаты прохождения рубежного и заключительного тестирования, работа на семинарских занятиях, качество подготовки ВАРС (презентации).

9.3. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся проходят заключительное тестирование. Тестирование является формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

9.3.1 Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение обучающегося на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий.

Тестирование проводится в письменной форме (на бумажном носителе). Тест включает в себя 20 вопросов. Время, отводимое на выполнение теста - 30 минут. В каждый вариант теста включаются вопросы в следующем соотношении: закрытые (одиночный выбор) – 25-30%, закрытые (множественный выбор) – 25-30%, открытые – 25-30%, на упорядочение и соответствие – 5-10%

На тестирование выносятся по 10 вопросов из каждого раздела дисциплины.

Бланк теста

Образец

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Тестирование по итогам освоения дисциплины «Основы профессиональной деятельности финансиста»

Для обучающихся направления подготовки 38.03.01- Экономика

ФИО _____ группа _____

Дата _____

Уважаемые обучающиеся!

Прежде чем приступить к выполнению заданий внимательно ознакомьтесь с инструкцией:

1. Отвечая на вопрос с выбором правильного ответа, правильный, на ваш взгляд, ответ (ответы) обведите в кружок.
 2. В заданиях открытой формы впишите ответ в пропуск.
 3. В заданиях на соответствие заполните таблицу.
 4. В заданиях на правильную последовательность впишите порядковый номер в квадрат.
 4. Время на выполнение теста – 30 минут
 5. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов. Максимальное количество полученных баллов 20.
- Желаем удачи!

Вариант № 1

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- Б) самоанализ поведения участников;
- В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»:

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
- В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода:

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
- В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

- А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

- А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;
- Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;
- В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

- А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что

- снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;
- Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;
- В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.
9. Заключительный этап позволяет:
- А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;
- Б) накопить полезный опыт на будущее;
- В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
10. Фиксация договоренности является
- А) заключительным элементом основной части деловой беседы;
- Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;
- В) элементом заключительного этапа деловой беседы.
11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания
- А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;
- Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
- В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.
12. Постоянно действующее совещание
- А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.
13. Проблемное деловое совещание
- А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.
14. Свободное оперативное совещание
- А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;
- Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.
15. Кульминационная структура изложения материала
- А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) основная проблема раскрывается в середине выступления.
16. Антикульминационная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
17. Пирамидальная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
18. Место проведения совещания
- А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.
19. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:
- А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.
20. В конце делового совещания руководитель должен
- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

9.3.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

ответов на тестовые вопросы тестирования по итогам освоения дисциплины

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

10. Информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине

В соответствии с действующими государственными требованиями для реализации учебного процесса по дисциплине обеспечивающей кафедрой разрабатывается и постоянно совершенствуется учебно-методический комплекс (УМКД), соответствующий данной рабочей программе и прилагаемый к ней. При разработке УМКД кафедра руководствуется установленными университетом требованиями к его структуре, содержанию и оформлению. В состав УМКД входят перечисленные ниже и другие источники учебной и учебно-методической информации, средства наглядности.

Электронная версия актуального УМКД, адаптированная для обучающихся, выставляется в информационно-образовательной среде университета.

ПЕРЕЧЕНЬ литературы, рекомендуемой для изучения дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 Деловые коммуникации и организация переговорного процесса	
Автор, наименование, выходные данные	Доступ
1	2
Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI: https://doi.org/10.12737/11858 . - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com .
Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — https://doi.org/10.12737/22228 . - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. — Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. — Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. — Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Анненкова, А. В. Деловая письменная коммуникация на английском языке : учебно-методическое пособие / А. В. Анненкова. — Иркутск : Иркутский ГАУ, 2018. — 200 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: для авториз. пользователей.	https://e.lanbook.com/
Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд.- Москва : Дашков и К, 2019. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный. — Режим доступа: по подписке.	https://e.lanbook.com/
Вестник Московской государственной академии делового администрирования: научный журнал	НСХБ