

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.05.2023 12:01:48  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа промышленной политики и предпринимательства**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Деловые коммуникации и переговоры»**

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:  
**38.04.02 «Менеджмент»**

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):  
**«Управление продуктом»**

Москва, 2023

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» является формирование у магистров знаний об основах деловой коммуникации, технике и тактике ведения деловых переговоров в различных ситуациях, а также умений и навыков анализировать вербальные и невербальные ресурсы, эффективно использовать различные технологии коммуникативного воздействия и управления вниманием аудитории.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие;
		УК-1.2. Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;
		УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;
		УК-1.4. Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования;
		УК-1.5. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
УК-7	Способен к использованию цифровых технологий и методов поиска, обработки, анализа, хранения и представления информации (в профессиональной области) в условиях цифровой экономики и современной корпоративной информационной культуры	УК-7.1. Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач
		УК-7.2. Проводит оценку информации, ее достоверность, строит логические умозаключения на основании поступающих информации и данных
ПК-3	Способен развивать процессы и практики управления продуктами и	ПК-3.1 Способен координировать планы разработки и продвижения продуктов, работу соответствующих подразделений

	их интеграции с остальными процессами организации	ПК-3.2 Способен разрабатывать систему метрик успешности продуктов и организовать сбор информации о значениях метрик успешности продуктов
		ПК-3.3 Способен проводить анализ эффективности управления продуктом

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации и переговоры» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики	Последующие дисциплины/модули, практики
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Стратегия управления продуктом	НИРМ Преддипломная практика ГИА
УК-7	Способен к использованию цифровых технологий и методов поиска, обработки, анализа, хранения и представления информации (в профессиональной области) в условиях цифровой экономики и современной корпоративной информационной культуры	Управленческая экономика Продакт менеджмент Клиентоцентричность и дизайн-мышление	НИРМ Преддипломная практика ГИА
ПК-3	Способен развивать процессы и практики управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации	Управленческая психология Техника презентации	НИРМ Преддипломная практика ГИА

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» составляет 3 зачетные единицы.

*Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ***

*формы обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	36			36	
Лекции (ЛК)	18			18	
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	18			18	
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак. ч.</i>	63			63	
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак. ч.</i>	9			9	
Общая трудоемкость, ак.ч.	108			108	
<i>Общая трудоемкость, зач.ед.</i>	3			3	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы*

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	Тема 1.1. Понятие, основные характеристики, функции, уровни и виды коммуникаций	ЛК, СЗ
	Тема 1.2. Особенности невербального общения в деловой коммуникации	ЛК, СЗ
	Тема 1.3. Способы передачи информации	ЛК, СЗ
	Тема 1.4. Деловые переговоры как одна из форм деловой коммуникации	ЛК, СЗ
Раздел 2. Подготовка и проведение переговоров	Тема 2.1. Подготовка и начало переговоров	ЛК, СЗ
	Тема 2.2. Передача информации	ЛК, СЗ
	Тема 2.3. Аргументирование	ЛК, СЗ
	Тема 2.4. Принятие решения	ЛК, СЗ
Раздел 3: Техника и тактика ведения деловых переговоров	Тема 3.1. Методы ведения деловых переговоров	ЛК, СЗ
	Тема 3.2. Деловые переговоры в различных ситуациях (конфликт и пр.)	ЛК, СЗ
	Тема 3.3. Тактические приемы	ЛК, СЗ
Раздел 4: Психология делового общения	Тема 4.1. Как расположить к себе людей	ЛК, СЗ
	Тема 4.2. Восприятие и понимание людей: барьеры и ошибки	ЛК, СЗ
	Тема 4.3. Навыки межличностного общения	ЛК, СЗ

Раздел 5. Деловой этикет	Тема 5.1. Правила поведения успешного руководителя	ЛК, СЗ
	Тема 5.2. Дресс-код на официальных мероприятиях	ЛК, СЗ
	Тема 5.3. Этикет телефонных переговоров	ЛК, СЗ
	Тема 5.4. Правила поведения за столом, в общественных местах	ЛК, СЗ

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Лаборатория	Аудитория для проведения лабораторных работ, индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и оборудованием.	
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ___ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word и т. д).
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Ресурсы сети «Интернет»

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Основная литература:*

1. Заволокина Л.И. Эффективные деловые переговоры: учебное пособие. – Москва: Инфра-М, 2022. – 148 с. - (Высшее образование: Магистратура).
2. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 319 с.

*Дополнительная литература:*

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 466 с. – (Высшее образование).
2. Ратников В.П. и др. Деловые коммуникации: учебник для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 459 с. – (Высшее образование).

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:
  - Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
  - ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
  - ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
  - ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
  - ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
  - ЭБС «Троицкий мост»
2. Базы данных и поисковые системы:
  - научная электронная библиотека. – URL: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
  - поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
  - поисковая система Google <https://www.google.ru/>

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

**К.э.н., доцент кафедры  
прикладная экономика**



**Л.И.Заволокина**

---

Должность, БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой  
*Должность БУП*



Чурсин Александр  
Александрович  
*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент  
*Должность, БУП*



Муртузалиева Светлана  
Юрьевна  
*Фамилия И.О.*

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

**Высшая школа промышленной политики и  
предпринимательства**

**Кафедра «Прикладная экономика»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**«Деловые коммуникации и переговоры»**

**38.04.02 «Менеджмент»**

**«Управление продуктом»**

Квалификация (степень) выпускника – магистр

Москва, 2023

### 1. Паспорт фонда оценочных средств

**Направление/Специальность:** 38.04.02. «Менеджмент» (сетевая программа Управление продуктом)

**Дисциплина:** Деловые коммуникации и переговоры

Код контролируемой компетенции или ее части	Контролируемый раздел дисциплины	Контролируемая тема дисциплины	ФОСы (формы контроля уровня освоения ООП)				Экзамен/зачет	Баллы темы	Баллы раздела
			Аудиторная работа		Самостоятельная работа				
			Опрос	Тест	Дискуссия	Интерактивные задания			
УК-1, УК-7, ПК-3	Раздел 1: Теоретические основы деловых коммуникаций	Тема 1.1. Понятие, основные характеристики, функции, уровни и виды коммуникаций Введение в дисциплину							10
		Тема 1.2. Особенности невербального общения в деловой коммуникации							
		Тема 1.3. Способы передачи информации							
		Тема 1.4. Деловые переговоры как одна из форм деловой коммуникации							
УК-1, УК-7, ПК-3	Раздел 2: Подготовка и проведение переговоров	Тема 2.1. Подготовка и начало переговоров							15
		Тема 2.2. Передача информации							
		Тема 2.3. Аргументирование							
		Тема 2.4. Принятие решения							
УК-1, УК-7, ПК-3	Раздел 3: Техника и	Тема 3.1. Методы ведения деловых переговоров						15	

	тактика ведения деловых переговоров	Тема 3.2. Деловые переговоры в различных ситуациях (конфликт и пр.)									
		Тема 3.3. Тактические приемы									
УК-1, УК-7, ПК-3	Раздел 4: Психология делового общения	Тема 4.1. Как расположить к себе людей									15
		Тема 4.2. Восприятие и понимание людей: барьеры и ошибки									
		Тема 4.3. Навыки межличностного общения									
УК-1, УК-7, ПК-3	Раздел 5: Деловой этикет	Тема 5.1. Правила поведения успешного руководителя									15
		Тема 5.2. Дресс-код на официальных мероприятиях									
		Тема 5.3. Этикет телефонных переговоров									
		Тема 5.4. Правила поведения за столом, в общественных местах									
УК-1, УК-7, ПК-3	Экзамен/зачет									30	
	ИТОГО										100

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной		
№ п.п.		
1.	УК-1, УК-7, ПК-3	
2.	<i>Этапы формирования компетенций</i>	
	<i>Название и содержание этапа</i>	<i>Код(ы) формируемых на этапе компетенций</i>
	Этап 1: Формирование базы знаний - лекции - практические занятия по темам теоретического содержания - самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания	УК-1, УК-7, ПК-3
	Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний - практические задания по сбору, группировке и обобщению информации - семинары, практические занятия - устные опросы - тестирование	УК-1, УК-7, ПК-3
	Этап 3: Проверка усвоения материала - анализ и оценка правильности устных ответов - анализ активности на семинарах, практических занятиях - тестирование текущих знаний	УК-1, УК-7, ПК-3

## 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

3.	<i>Показатели оценивания компетенций</i>	
	Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий - ведение конспекта лекций - выполненных самостоятельных заданий по теоретическим вопросам
	Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	- правильное и своевременное выполнение практических и домашних заданий по сбору, группировке и обобщению информации, построению и интерпретации моделей, проверки их качества

	Этап 3: Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> <li>- степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия</li> <li>- успешное прохождение тестирования</li> <li>- правильность устных ответов</li> <li>- экзамен</li> </ul>
4.	<b><i>Критерии оценки</i></b>	
	Этап 1: Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение</li> <li>- активное участие в обсуждении теоретических вопросов в рамках семинаров</li> <li>- своевременное выполнение заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
	Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся способен обосновать свою точку зрения, опираясь на аргументацию и логические доводы</li> </ul>
	Этап 3: Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся верно выбирает аргументацию при ответах на устные вопросы</li> <li>- обучающийся способен обосновать свою точку зрения, опираясь на результаты анализа в ходе семинара</li> </ul>

Дисциплина «Деловые коммуникации и переговоры»

**Экзаменационные билеты**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

- Вопрос 1.** Основные характеристики деловых коммуникаций  
**Вопрос 2.** Перечислите приемы аргументирования.  
**Вопрос 3.** Напишите алгоритм ведения деловых переговоров

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

- Вопрос 1.** Протокольные аспекты переговоров.  
**Вопрос 2.** Аксиомы восприятия речи.  
**Вопрос 3.** Оцените ценностные ориентации в своей компании

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

- Вопрос 1.** Средства невербального общения  
**Вопрос 2.** Этика речевого воздействия в деловых переговорах  
**Вопрос 3.** Опишите алгоритм убеждения

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

- Вопрос 1.** Переговоры в ситуации конфликта  
**Вопрос 2.** Культура спора  
**Вопрос 3.** Разработайте этические принципы деятельности своей организации, обоснуйте свой выбор

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

- Вопрос 1.** Тактические приемы ведения переговоров в ситуации, когда у партнера более сильная позиция.  
**Вопрос 2.** «Подводные камни» оценки невербальных средств коммуникации  
**Вопрос 3.** Перечислите основные приемы успешного завершения деловых переговоров.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

- Вопрос 1.** Метод позиционного торга.  
**Вопрос 2.** Тактика и техника эффективного слушания  
**Вопрос 3.** Перечислите основные принципы ведения деловых переговоров.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7**

- Вопрос 1.** Перечислите основные формы делового общения.  
**Вопрос 2.** Метод принципиальных переговоров (гарвардский метод)  
**Вопрос 3.** Придумайте 5 проективных вопросов для проведения собеседования в качества hr-специалиста

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8**

- Вопрос 1.** Навыки ведения дискуссии.  
**Вопрос 2.** Организационная подготовка к переговорам  
**Вопрос 3.** Алгоритм поиска делового партнера

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9**

**Вопрос 1.** Навыки межличностного общения.

**Вопрос 2.** Психологические и этикетные замечания раскладки контрагентов за столом переговоров

**Вопрос 3.** Приемы успешного завершения деловых переговоров

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10**

**Вопрос 1.** Правила поведения успешного руководителя

**Вопрос 2.** Восприятие и понимание людей: барьеры и ошибки

**Вопрос 3.** Проведите самопрезентацию

#### **Критерии оценки**

В рамках экзамена/зачета может быть проверена сформированность всех компетенций дисциплины (в зависимости от вопроса). Максимальное количество баллов за зачет – 30.

1 вопрос – 10 баллов

2 вопрос – 10 баллов

3 вопрос (практико-ориентированный) – 10 баллов

## Приложение 5

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Аудиторная работа</b>			
1.	Опросы	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме	Вопросы для подготовки к опросам и дискуссиям
2.	Участие в обсуждении (дискуссии)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме, владение приемами ведения дискуссии, высказыванием собственной точки зрения с приведением примеров и аргументации и т.п.	Вопросы для подготовки к опросам и дискуссиям
3.	Практическое задание	Система практических заданий, направленных на формирование практических навыков сбора, обобщения, анализа и представления информации с применением полученных знаний	Интерактивные задания
<b>Самостоятельная работа</b>			
4.	Домашнее задание	Средство контроля, позволяющее оценить уровень ранее полученных знаний и сформировать навыки по применению отдельных методов построения и проверки регрессионных уравнений	Постановка задачи
5.	Реферат (доклад, эссе)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде сути поставленной проблемы, результатов анализа этой проблемы, обобщение разных взглядов на ее решение и собственных взглядов выводов	Рекомендованная тематика рефератов (докладов, эссе)
<b>контроль</b>			
6.	тест	Система заданий, позволяющая измерить уровень знаний и умений обучающихся	Тестовые задания
7.	Зачет	Форма проверки качества выполнения студентами всех видов работ и качества усвоения учебного материала	Приложение 3

## Описание балльно-рейтинговой системы

Итоговая аттестация включает в себя 2 этапа:

1) оценка работы студента на занятиях, оценка письменных контрольных работ, тестов, интерактивных заданий, презентаций и устного опроса по темам курса. Максимальное количество баллов за этот этап – 70.

2) Оценка ответов на вопросы экзаменационного билета – 30.

1 вопрос – 10 баллов

2 вопрос – 10 баллов

3 вопрос (практико-ориентированный) – 10 баллов

Оценка неудовлетворительно выставляется в форме F(2); FX(2+).

Оценка F(2) выставляется при условии, если студент набрал менее 30 баллов, оценка FX(2+) – 31-50 баллов.

Оценка удовлетворительно выставляется в форме E(3); D(3+). Оценка E(3) выставляется при условии, если студент набрал от 51 до 60 баллов. Оценка D(3+) – при условии наличия 61-68 баллов.

Оценка хорошо выставляется в форме C(4) при условии, если студент набрал 69-85 баллов.

Оценка отлично выставляется в форме B(5); A(5+). Оценка B(5) выставляется, если студент набрал 86-94 балла и свидетельствует о выполнении всех требуемых условий прохождения курса. Оценка A(5+) – 95-100 баллов выставляется не только при условии выполнения всех требований, но и с обязательным проявлением творческого отношения к предмету, умения находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умения работать с источниками, которые содержатся в дополнительной литературе к курсу, умения соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

### Описание оценок ECTS:

A («Отлично») – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, студент самостоятельно осуществил научное исследование, результаты которого имеют практическую значимость.

B («Очень хорошо») – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, часть результатов, полученных в ходе исследования, применима на практике.

C («Хорошо») – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом

сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

D («Удовлетворительно») – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки заботы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

E («Посредственно») – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FХ («Условно неудовлетворительно») – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F («Безусловно неудовлетворительно») – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

## Комплект тестовых заданий

### 1. Укажите соответствие:

Требуется принять предложение сразу или выдвигается ..	Принятие первого предложения партнера
В обсуждение включаются пункты, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это уступка, и потребовать аналогичных шагов со стороны партнера. «Коридор» для принятия решения	«Пробный шар»
Предложение формулируется в виде ни к чему не обязывающей идеи. Партнеру предлагается ответить на вопрос «а что если?»	Ультиматум
В ходе переговоров есть опасность ужесточения партнером своей позиции, ждать уступок бесполезно	Завышение требований
	Пакетирование

### 2. Основные задачи на этапе «начало переговоров»:

-  создание благоприятной атмосферы встречи;
-  наблюдение за реакцией собеседника;
-  установление контакта с деловым партнером;
-  построение логически выстроенной аргументации;
-  стимулирование партнера к выполнению намеченных действий.

3. **Продолжите фразу.** Метод ведения переговоров предусматривает взаимопонимание между участниками. Он состоит в том, что партнеры не торгуются по поводу того, на что может пойти та или иная сторона, а исходят из сути дела и стремятся найти взаимовыгодные решения, где это возможно; а там, где их интересы не совпадают, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон. Такой метод ведения переговоров называется \_\_\_\_\_.

### 4. Выберите тактические приемы, используемые при ведении переговоров в ситуации конфликта:

- пакетирование;
- нейтрализуйте агрессивные эмоции партнера: переключите его внимание - задайте вопрос о другом, но значимом для партнера;
- принести извинение – это удел сильных и уверенных людей;

- дайте партнеру выговориться: сформулировать проблему и желаемый конечный результат;
- ведите себя уверенно, любой ценой отстаивайте свою позицию.

**5. Выделите верные ответы. Особенности рассадки за столом ведения переговоров (согласно деловому этикету):**

- рассадка осуществляется по желанию каждой из сторон;
- при переговорах «тет-а-тет» по одну сторону от стола приглашенного делового партнера сажают справа от себя;
- вся делегация рассаживается в алфавитном порядке;
- главы делегации сидят в центре стола друг против друга, рядом с ними переводчики, а затем члены делегации по рангам.

**6. Соответствие:**

WT	Самый строгий и дорогой деловой костюм
BT	Коктейль. Мужчина: костюм, не обязательно деловой. Цвета любые, галстук необязателен. Женщина: платье для коктейля или нарядные сепараты, например, открытый расшитый топ и юбка.
A5	Официальный вечерний прием. Мужчина: смокинг. Женщина: длинное вечернее платье, допустима бижутерия
BB	Самый формальный парадный случай. Мужчина: фрак с белым галстуком-бабочкой, белый жилет, лаковые туфли. Женщина: вечернее платье «в пол». Нельзя: распущенные волосы, бижутерия, голые руки

**7. Продолжите фразу.** Метод определения типа личности человека, его душевных качеств и состояния здоровья, исходя из анализа внешних черт лица и его выражения называется \_\_\_\_\_ . В современной психологической науке считается классическим примером псевдонауки.

**8. Выделите черты, характерные для «сангвиника»:**

- выразительная мимика, добродушие, мягкость взгляда;
- поверхность суждений;
- консервативны;
- сильный и уравновешенный тип нервной системы;
- при внешних раздражителях у этого типа особенно сильно проявляются реакции торможения.

**9. Опишите прием аргументирования «бумеранг»:**

**10. Укажите особенности метода позиционного торга:**

- реализация исходной позиции полно и при минимальных уступках;

- допускаются потери ради соглашения;
- непредсказуемость результатов переговоров;
- результат переговоров основывается на объективной оценке;
- поиск взаимовыгодного решения.

**11. Выделите основные черты, характерные для «флегматиков»:**

- интроверт;
- долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца; экстраверт;
- консервативен, его тяжело переубедить;
- волевые процессы в значительной степени обусловлены личностным состоянием и переживанием.

**12. Выделите правила поведения на визитах, в обществе, в гостях (по деловому этикету):**

- в гостях здороваться за руку необходимо с каждым из присутствующих;
- садясь в автомобиль, пропусти даму вперед; выходя из него, выйди первым и помоги выйти даме, предложив ей руку; входя в комнату или выходя из нее, не иди впереди дамы;
- не разговаривай в обществе о делах, касающихся лишь тебя и твоего собеседника, или о вещах, понятных только вам двоим;
- если хочешь сказать то, что нельзя говорить вслух, скажи это соседу шепотом;
- если в обществе кто-нибудь чихает, оставь это без внимания.

**Компетенции:** УК-1,УК-7, ПК-3

**Критерии оценки**

Максимальное количество баллов за тест – 12

Закрытые вопросы (2,4,5,8,10,11,12) могут иметь несколько вариантов ответов, оцениваются в 1 балл, если указаны все правильные варианты ответов.

Открытые вопросы (№3,7,9) оцениваются в 1 балл.

Вопросы №1,6 (на соответствие) оцениваются в 1 балл, если указаны все правильные соответствия.

## Вопросы для подготовки к опросам и дискуссиям

1. Деловые коммуникации: понятие, функции, уровни и виды
2. Способы передачи информации: достоинства и недостатки
3. Организационные аспекты подготовки к переговорам.
4. Основные этапы деловых переговоров.
5. Основные задачи, решаемые в начальной стадии переговоров.
6. На что вы обращаете внимание при первом знакомстве с человеком. Объясните свою позицию. Приведите примеры.
7. Оцените внешнее проявление (крупная моторика, жесты, мимика, зрительный контакт), речь уверенного человека
8. Оцените внешнее проявление, речь самоуверенного человека.
9. Оцените внешнее проявление, речь неуверенного человека.
10. Правила эффективного слушания и техника активного слушания.
11. Жесты и позы свои и собеседника: «подводные камни».
12. Приемы аргументирования. Приведите примеры.
13. Приемы эффективного завершения переговоров
14. Перечень позиций и вопросов для анализа результатов переговоров.
15. Возможности применения метода позиционного торга в переговорах с вашими партнерами.
16. Тактики ведения переговоров в ситуации конфликта
17. Приемы убеждения в деловом общении.
18. Деловое общение в критических ситуациях.
19. Культура спора
20. Способы привлечения внимания и интереса партнера на переговорах (с позиции риторики).
21. Как расположить к себе людей
22. Тактические приемы, которыми вы пользуетесь в вашей деловой среде в процессе общения
23. Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения.
24. Межличностное пространство. Визуальный контакт. Выражение лица.
25. Какие навыки межличностного общения вы считаете самыми главными?
26. Этикет руководителя.
27. Этикет телефонных переговоров.
28. Деловой этикет за столом и в общественных местах

**Компетенции:** УК-1, УК-7, ПК-3

**Критерии оценки при опросе:**

Верный развернутый ответ — 2 балла. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы, лекций, достоверных источников. Развернутый ответ предполагает наличие четкой структуры ответа, логики ответа, аргументации и пояснений.

Верный краткий ответ — 1 балл. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы, лекций, достоверных источников. Краткий ответ предполагает непосредственно ответ на вопрос без дополнительных пояснений.

Неверный ответ — 0 баллов.

**Критерии оценки участия в дискуссии:**

Максимальное количество баллов за участие студентов в дискуссии — 5 баллов.

5 баллов заслуживает студент, наиболее активно принимающий участие в обсуждении предложенной темы. Для участия в круглом столе он использовал

дополнительные информационные ресурсы, занимался самостоятельно поиском информации во внеаудиторное время, чтобы подготовиться к обсуждению. В процессе дискуссии студентом анализируется имеющаяся информация и делаются самостоятельные выводы. Студент отличается умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь, обладает умением интерактивно представлять информацию.

4 балла получает студент, активно принимающий участие в обсуждении, использующий дополнительные источники информации, подготовившийся заранее к обсуждению, обладающий культурой мышления, умением логически верно, и ясно строить устную речь, анализировать происходящие процессы.

3 балла получает студент, участвующий в обсуждении, использующий дополнительные источники информации во время аудиторного занятия, обладающий культурой мышления, умением логически верно, и ясно строить устную речь, анализировать происходящие процессы.

2 балла получает студент, участвующий в обсуждении, но заранее не подготовившийся к дискуссии. Студент не использует дополнительные источники информации во время аудиторного занятия, но обладающий культурой мышления, умением логически и ясно строить устную речь, анализировать полученную информацию во время обсуждения.

1 балл получает студент, единожды высказавший свое аргументированное мнение во время дискуссии.

## Перечень вопросов для интерактивных заданий

### **Раздел 1. Тема 1.2. Особенности невербального общения в деловой коммуникации**

1. Охарактеризуйте уверенного, самоуверенного и неуверенного человека по следующим критериям: внешнее проявление (походка, жесты, осанка), взгляд, улыбка, речь
2. Попытайтесь изобразить все 3 типа.
3. Попытайтесь понаблюдать за своими коллегами по рассмотренным критериям и попытайтесь их охарактеризовать.

### **Раздел 1. Тема 1.2 . Особенности невербального общения в деловой коммуникации, Раздел 2. Тема 2.2. Передача информации**

1. Просмотрите выступления Путина В.В. и Б.Обамы на 70 Ассамблее ООН (2015 год). Охарактеризуйте особенности деловой риторики обоих президентов и их невербальное общение. Кто из двух президентов держался увереннее? Чья речь была успешнее на ваш взгляд?
2. Сравните свою точку зрения с отечественными и зарубежными средствами массовой информации

### **Раздел 2. Тема 2.3 Приемы аргументирования**

1. Подберите видеоролик из отечественных/зарубежных кинофильмов, в котором ведутся деловые переговоры. Найдите в нем используемые приемы аргументирования.

### **Раздел 4. Психология делового общения**

1. Какими приемами вы пользуетесь, чтобы расположить к себе людей.
2. Попытайтесь наглядно изобразить некоторые приемы
3. Какие существуют ошибки и барьеры к восприятию и пониманию людей на ваш взгляд?

### **Раздел 4. Тема 4.2. Восприятие и понимание людей: барьеры и ошибки**

1. Подберите видеоролик из отечественных/зарубежных кинофильмов, в котором в ходе коммуникации вы может выявить допущенные героями ошибки общения. Аргументируйте свой ответ

**Компетенции:** УК-1,УК-7, ПК-3

#### **Критерии оценки**

Максимальный балл за задание – 3.

3 балла – самостоятельный поиск разносторонней информации по поставленным вопросам, глубина проработки вопросов, умение аргументировано дать свой ответ на поставленные вопросы, интерактивно представить свой ответ.

2 балла – самостоятельный сбор информации, но неполной, недостаточно глубокая проработка проблемы, правильные, но неполные ответы на поставленные вопросы

1 балл – помощь преподавателя в ответе на вопросы

## Перечень тем для подготовки рефератов/докладов/эссе

1. Роль невербального общения в ваших деловых коммуникациях (эссе)
2. Дружба дружбой, а служба службой (эссе)
3. Мудрый выход из конфликтной ситуации (эссе)
4. «Сильный никогда не обижает» - девиз для руководителя? (эссе)
5. «Жалобы – хорошая услуга руководителю? (эссе)
6. Приемы ораторского искусства

7. Умение признавать свои ошибки и извиняться – это слабость или проявление силы? (эссе)
8. Прокомментируйте (согласитесь или опровергните) фразу Л.Броневского в роли Мюллера в фильме «Семнадцать мгновений весны»: «Хорошо ли это: отказываться от своего мнения? Это всегда дурно пахнет» (эссе)
9. Переговоры с токсичными людьми (эссе)
10. Аксиомы восприятия речи
11. Методы влияния на слушателей, усиления восприятия и управления вниманием аудитории
12. Приемы убеждения, которыми вы чаще всего пользуетесь в вашей деловой коммуникации (эссе)
13. Приемы ораторского искусства
14. Искренность и сопереживание – «строительные блоки» убеждения? (эссе)
15. Что значит быть лидером? Менеджер и лидер – это одно и то же? (эссе)
16. Угроза как инструмент переговоров (эссе)

**Компетенции:** УК-1,УК-7, ПК-3

### **Критерии оценки**

Максимальное количество баллов за подготовку эссе, реферата, доклада – 10.

Логически выстроенная структура работы, грамотная речь, умение привлечь и удержать внимание аудитории (в случае устного доклада), глубина проработки проблемы, наличие примеров из своей деловой среды, использование собственного опыта и высказывание личного отношения к проблеме – 10 баллов.