

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Иванов А.Г.
2015г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.19 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление
подготовки/специальность 38.03.04. Государственное и муниципальное
управление
Направленность (профиль)
«Управление государственной и муниципальной собственностью»
«Муниципальное управление»
«Государственная политика и публичное управление»

Программа подготовки: прикладной

Форма обучения заочная

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составил(и):

Илясова Е.В., доцент, кандидат экономических наук

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития протокол № 11 «14» апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Авдеева Т.Т.



подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления протокол № 9 «12» марта 2015 г.

заведующий кафедрой (выпускающей) Ю.В. Филиппов



подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственной политики и государственного управления протокол № 15 «28» апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Мирошниченко И.В.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития протокол № 11 «14» апреля 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Авдеева Т.Т.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 6 «30» апреля 2015 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.



подпись

Рецензенты:

1 Скокова Наталья Александровна - начальник отдела стратегии территориального развития министерства экономики Краснодарского края, кандидат экономических наук;

2 Скрипиль Ирина Александровна Ф.И.О., главный консультант министерства экономики Краснодарского края, кандидат экономических наук.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование системы знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

Итогом обучения должно стать умение синтезировать теоретические знания, практический опыт делового общения, максимально интегрировать его в профессиональную деятельность на должностях: - государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, муниципальной службы; - в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, ^[1]_{SEP} - в политических партиях, общественно-политических; - в некоммерческих и коммерческих организациях.

1.2 Задачи дисциплины.

- усвоить системный подход к управлению переговорным процессом
- сформировать навыки к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
- сформировать навыки системного/аналитического мышления в переговорном процессе.
- усвоить методологию и практические приемы управления переговорным процессом.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.Б.23 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам базовой части учебного плана направления подготовки 38.03.04 «государственное и муниципальное управление». Дисциплина требует предварительного изучения следующих дисциплин: Б1.Б.02 «Философия», Б1.Б.06 «Социология», Б1.Б.11 «Теория управления». Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как: Б1.Б.10 «Информационные технологии в управлении», Б1.Б.20 «Основы управления персоналом», Б1.В.ДВ.11.01 «Управление качеством государственных и муниципальных услуг».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-5	способностью к коммуникации в устной	причины возникновения барьеров в	эффективно организовать групповую	навыками эффективной коммуникации

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	общении и способы их преодоления	работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	и навыками применения основных инструментов межличностного и межкультурного взаимодействия
	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	стратегии и технологии деловых коммуникаций	организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	навыками ведения переговоров, совещаний, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
	ПК 2	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации	основные теории мотивации, лидерства и власти, принципы формирования команды	организовать групповую работу на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	навыками использования основных технологий групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры			формирования команды
	ПК 19	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	основные аспекты командной работы.	формировать группы на основе правил групповой динамики	навыками выполнения функций в команде

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Вид учебной работы	Трудоемкость, часов	
	Всего часов	Семестры (часы) 4 семестр
Контактная работа, в том числе:	10,2	10,2
Аудиторные занятия (всего)	10	10
Занятия лекционного типа	4	4
Лабораторные занятия		

Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	6	6
Иная контактная работа:		
Контроль самостоятельной работы (КСР)		
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:	94	94
Выполнение индивидуальных заданий	40	40
Подготовка к групповым формам работы	24	24
Проработка теоретического материала	30	30
Подготовка к текущему контролю		
Контроль:		
Подготовка к зачету		
Общая трудоемкость:		
час.	108	108
в т.ч., контакт. работа	10,2	10,2
зач. ед.	3	3

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе (для студентов ЗФО)

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров	18	2		-	16
2.	Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	20		2	-	18
3.	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	20			-	20

4.	Техника аргументации в процессе переговоров.	16	2		-	14
5.	Стратегия и тактика переговорного процесса	14		2	-	12
6.	Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	16		2	-	14
7.	ИКР	0,2				
8.	Контроль	3,8				
	<i>Итого по дисциплине:</i>	108	4	6		94

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров	Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа переговорного процесса. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.	Фронтальная беседа
2.	Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного	Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». Значение переговоров в современном обществе. Переговоры как специфическая форма общения. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. Переговоры как процесс. Виды переговоров.	Фронтальная беседа

	процесса	Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.	
3.	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.	Фронтальная беседа
4.	Техника аргументации в процессе переговоров.	Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели (полная перемена позиции собеседника, частичное изменение интересов собеседника, незначительные уступки в позиции собеседника, полная перемена собственной позиции под воздействием аргументов собеседника, частичное изменение собственной позиции и согласие на компромиссное решение, незначительные уступки собеседнику). Точность, убедительность, способы и темп аргументации. Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.	Фронтальная беседа

5.	Стратегия и тактика переговорного процесса	Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.	Фронтальная беседа
6.	Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.	Фронтальная беседа

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров	Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа переговорного процесса. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и	практические задания

		особенности его проявления в процессе переговоров.	
2.	Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». Значение переговоров в современном обществе. Переговоры как специфическая форма общения. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. Переговоры как процесс. Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.	Деловая игра «Жесты и мимика в различных культурах»
3.	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.	практические задания
4.	Техника аргументации в процессе переговоров.	Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели (полная перемена позиции собеседника, частичное изменение интересов собеседника, незначительные уступки в позиции собеседника, полная перемена собственной позиции под воздействием аргументов собеседника, частичное изменение	Деловая игра «Техника аргументации в процессе переговоров».

		собственной позиции и согласие на компромиссное решение, незначительные уступки собеседнику). Точность, убедительность, способы и темп аргументации. Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.	
5.	Стратегия и тактика переговорного процесса	Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.	практические задания
6.	Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.	практические задания

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3

1	Подготовка к лекциям, семинарским и практическим занятиям	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ, утверждена 9 сентября 2017г. протокол №1
2	Выполнение заданий поисково-исследовательского характера	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ, утверждена 9 сентября 2017г. протокол №1
3	Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ И ВЫПОЛНЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ, утверждена 9 сентября 2017г. протокол №1

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

Традиционные образовательные технологии: практические занятия и семинары

Технологии проблемного обучения: лекция-дискуссия, лекция-провокация, семинар-дискуссия

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из задач и упражнений ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На каждом семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой-либо практической проблеме общественного сектора, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Еще одна форма организации работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой-либо проблемы общественного сектора с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и написании эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Таблица - Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах

Курс	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	Лекция с элементами педагогической эвристики	2
	ПЗ	Презентация докладов	2
	ПЗ	Разбор ситуаций	2
Итого:			6

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах должны составлять не менее 50% процентов от всего объема аудиторных занятий.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

4.1.1. Разбор ситуаций в рамках интерактивной части лекционных занятий

Практическое задание «Спор и критика в деловом общении».

Задание 1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 3. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК 5 владение навыками эффективной коммуникации и навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОПК 4 уметь организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации

ПК 19 способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПК 2 умение организовать групповую работу на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - работа в групповой деятельности над заданием без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«хорошо» - работа в групповой деятельности над заданием с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«отлично» - лидерская позиция и модераторство в групповой деятельности над заданием с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

4.1.2 Практические задания

Задание 4. Проанализируйте приведенные в табл. 2 помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица 2- Помехи и барьеры

Помехи	Барьер
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать»,	

«скажем так» и пр.:	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	
9. Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11. Неумение слушать собеседника	
12. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Ответ:

- 1) 1,12 – культурные различия;
- 2) 2, 5, 8,11 – личностный барьер;
- 3) 3,10 – языковой барьер;
- 4) 4, 9 – организационный барьер;
- 5) 6 – временной барьер;
- 6) 7 – физический барьер.

Задание 5.

Заполните таблицу, определив, к каким типам шумов с точки зрения его источника можно отнести следующие:

Употребление слова в несвойственном ему значении во время защиты дипломной работы; отключение микрофона во время выступления на сцене; произнесение слова «реферамбы» вместо «дифирамбы»; отвлечение преподавателя на разговор по мобильному телефону во время лекции; нарушение лексической сочетаемости слов в ответе на экзамене; отсутствие звука во время видеотрансляции на конференции; неправильная запись студентом нового для него термина.

Шум отправителя	Шум канала	Шум получателя

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК 5 владение навыками эффективной коммуникации и навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОПК 4 уметь организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления об основных делового общения и методах построения переговорного процесса.

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания об основных методах преодоления барьеров коммуникации и ведения переговорного процесса.

«отлично» - студент демонстрирует системные знания по основным методикам преодоления барьеров коммуникации в процессе ведения деловых переговоров.

4.1.3 Вопросы для дискуссии в рамках лекционных занятий и проблемных семинаров.

Вопросы

- 1 Особенности переговорного процесса.
- 2 Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
- 3 Психология переговорного процесса.
- 4 Техника аргументации в процессе переговоров.
- 5 Методы делового общения в переговорах.
- 6 Психология обмана на переговорах.
- 7 Переговорные процессы в решении торговых проблем.
- 8 Личностные качества, необходимые для ведения переговорного процесса.
- 9 Речевое общение в переговорном процессе.
- 10 Политическое урегулирование и процесс переговоров.
- 11 Управление конфликтами и техники переговорных процессов.
- 12 Демократия как переговорный процесс.
- 13 Порядок ведения переговорного процесса.
- 14 Интересы партнеров в переговорном процессе, различия интересов.
- 15 Переговорный процесс в разных культурах.
- 16 Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
8. Презентация как имиджевая форма делового общения.
9. Факторы, определяющие успех презентации.
10. Деловые письма как актуальная форма общения
11. Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
12. Деловой прием и основные формы его проведения.
13. Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК 5 владение навыками эффективной коммуникации и навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОПК 4 уметь организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации

ПК 19 способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПК 2 умение организовать групповую работу на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - сообщение представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» - сообщение представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию.

«отлично» - в сообщении отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов, сделанных в сообщении/ презентации.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
2. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.
3. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
4. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.
5. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.
6. Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс».
7. Значение переговоров в современном обществе.
8. Переговоры как специфическая форма общения.
9. Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров.
- 10 Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.

11 Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.

Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон.

13 Начало переговоров. Размещение участников переговоров.

14 Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений.

Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.

16 Рассмотрение вариантов возможного каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.

17 Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.

18 Техника аргументации в процессе переговоров.

19 Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели.

20 Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.

21 Стратегия и тактика переговорного процесса.

22 Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.

23 Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.

24 Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.

25 Психология обмана на переговорах.

26 Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах.

27 Тактика влияния на переговорах.

28 Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса.

30 Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса.

31 Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.

32 Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе.

33 Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.

34 Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах.

35 Психология культурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.

36 Понятие о национальных стилях ведения переговоров.

37 Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.

38 Советский стиль ведения переговоров.

39 Культура поведения и общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления о содержании вопросов, частично освоил понятийно-категориальный аппарат;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания о содержании вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания о содержании вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - М. : Юрайт, 2017. - 433 с. - <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А.. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] / М.:Юнити-Дана,2015. -129с. - 5-238-00923-2 URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119552&sr=1
2. Егоршин, Александр Петрович. Этика деловых отношений [Текст] : учебное пособие / А. П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород : [НИМБ] , 2005. - 404 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 398-401.
3. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.
4. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2011.
5. Кушнерук С.П. Документная лингвистика: учебное пособие. – М.: Флинта: Наука, 2010.

Рекомендуемые источники

Периодическая печать

1. Вестник МГУ сер.6
2. Экономика. Вестник МГУ сер.21. Управление
3. Вопросы управления предприятием
4. Вопросы экономики
5. Искусство управления
6. Менеджмент в России и за рубежом
7. Проблемы теории и практики управления
8. Вопросы управления предприятием
9. Управление персоналом
10. Социология власти
11. Социум и власть
12. Управление проектами

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

1. Электронная библиотечная система «Знаниум». <http://znanium.com>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <http://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» - <http://biblio-online.ru>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека» - <http://biblioclub.ru>
5. Университетская справочно - информационная полнотекстовая база данных периодических изданий - <http://ivis.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Контроль самостоятельной работы осуществляется: текущий контроль осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий; промежуточный контроль по итогам дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Семинарские занятия	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме
СРС	При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Прежде всего необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к семинарским занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из

	указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания. Не рекомендуется приступать к работе над следующей темой, пока твердо не усвоена предыдущая.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

В процессе организации учебной практики применяются современные информационные технологии:

1) мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.

2) компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д.

При прохождении практики студент может использовать имеющиеся на кафедре Организации и планирования местного развития программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

- Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «WindowsMediaPlayer»).
- Программы для создания и демонстрации документов («MicrosoftWord»),
- Программы для демонстрации и создания презентаций («MicrosoftPowerPoint»).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
---	-----------	--

1.	Лекционные занятия	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2013).
2.	Семинарские занятия	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2013).
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кафедра организации и планирования местного развития
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2013).
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (библиотека КубГУ).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

(протокол заседания кафедры ОПМР № 8 от 10.04.2018 г.)

1. Уточнение и изменение тематики и содержания разделов
2. Изменение списка основной и дополнительной литературы.
3. Уточнение и обновление фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Утверждаю

Заведующая кафедрой ОПМР,
доктор экономических наук, профессор



Т.Т. Авдеева