

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.

подпись

«Иванов»

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.23 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНЫМ ПРОЦЕССОМ

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 2017

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

Программу составила к.э.н., доц. Илясова Елена Валерьевна
фамилия, инициалы, подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития
протокол № 11 «26» апреля 2017г.

Заведующий кафедрой организации
и планирования местного развития

Авдеева Т.Т.
фамилия, инициалы


подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры организации и планирования местного развития
протокол № 11 «26» апреля 2017г.

Заведующий кафедрой организации
и планирования местного развития

Авдеева Т.Т.
фамилия, инициалы


подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры государственного и муниципального управления
протокол № 13 «03» мая 2017г.

И.о заведующего кафедрой государственного
и муниципального управления

Мясникова Т.А.
фамилия, инициалы


подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры государственной политики и государственного управления
протокол № 12 «03» мая 2017г.

Заведующий кафедрой государственной политики
и государственного управления

Мирошниченко И.В.
фамилия, инициалы


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета
управления и психологии
протокол № 6 «04» мая 2017г.

Председатель УМК факультета

Кимберг А.Н.
фамилия, инициалы


подпись

Рецензенты:

1. Одабашян А.Г. - начальник отдела контроля потребительской сферы МКУ «Управление имущественных отношений Новомихайловского городского поселения Туапсинского района»

2. Мельникова А.П. - начальник отдела финансов и экономики администрации Новомихайловского городского поселения Туапсинского района

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Управление переговорным процессом» 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] - в политических партиях, общественно-политических; - в некоммерческих и коммерческих организациях.

1.2 Задачи дисциплины.

- усвоить системный подход к управлению переговорным процессом
- сформировать навыки профессиональной коммуникации.
- 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 «Управление переговорным процессом» 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 и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления	эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку,	навыками эффективной коммуникации и навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
				электронные коммуникации	
	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 деловой коммуникации
	ПК 2	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	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 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	Трудоёмкость, 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:	3,8	3,8
Подготовка к зачету		
Общая трудоёмкость:		
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 трудоёмкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе (для студентов ЗФО)

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
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

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 коммуникации и метакоммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Основные принципы коммуникации. Культура речевой коммуникация. Коммуникативные системы современного общества. Информация как основной элемент коммуникативных систем. Теория информации и теория коммуникации. Многоаспектность теории коммуникации. Лингвистический аспект теории коммуникации. Социологический аспект теории коммуникации. Психологический аспект теории коммуникации. Когнитивный (познавательный) аспект речевой деятельности. Этический аспект речевой коммуникации. Культура речевой коммуникации как основа успешной управленческой деятельности	Практические задания
2.	Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Говорение, слушание как виды устноречевой коммуникации. Невербальная коммуникация. Структура невербальной коммуникации (кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика). Визуальная составляющая в межличностном общении.	практические задания
3.	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	Публичная речевая деятельность и ее особенности. Культура публичной речи. Публичный монолог и его отличительные свойства. Требования, предъявляемые к современному публичному монологу. Жанры публичной монологической речи. Жанры административного публичного монолога: выступление на собрании производственного коллектива, на заседании комиссии, совете директоров, в период предвыборной кампании; доклад на отчетновыборном собрании; поздравительная речь; презентационная речь. Структура, этапы, условия функционирования жанров. Языковые особенности, техника речи. Языковая характеристика руководителя. Нормативные словари и справочники русского языка как средство поддержания и совершенствования высокой культуры речи государственного (муниципального) служащего.	практические задания

4.	Техника аргументации в процессе переговоров.	Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем. Понятие экологии общения. Социальные барьеры. Технические барьеры. Технологии преодоления конфликтов	практические задания
5.	Стратегия и тактика переговорного процесса	Конфликт в деловой коммуникации. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций. Речевая агрессия в современных условиях. Иерархическая коммуникация. Авторитарный стиль руководства как один из видов речевой агрессии. Когнитивный механизм воздействия агрессивного текста. Избыточность информационных потоков в современном обществе как реализация информационной агрессии. Особенности кризисных коммуникаций. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации. Психотехники коммуникативного поведения.	практические задания
6.	Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	Требования международных и государственных стандартов к письменной деловой коммуникации. Формы письменных коммуникаций. Приказ, протокол, решение, договор. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письмарегламентивы. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий. Язык служебных документов. Понятие документной композиции. Правила оформления деловых посланий. Ошибки в документах, текстах, методы и инструменты исправления. Документная коммуникация. Морфологические параметры, лексические и синтаксические особенности документной коммуникации. Электронная коммуникация. Основные тенденции развития документной коммуникации.	практические задания

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 коммуникации и метакоммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Основные принципы коммуникации. Культура речевой коммуникация. Коммуникативные системы современного общества. Информация как основной элемент коммуникативных систем. Теория информации и теория коммуникации. Многоаспектность	практические задания

		теории коммуникации. Лингвистический аспект теории коммуникации. Социологический аспект теории коммуникации. Психологический аспект теории коммуникации. Когнитивный (познавательный) аспект речевой деятельности. Этический аспект речевой коммуникации. Культура речевой коммуникации как основа успешной управленческой деятельности	
2.	Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Говорение, слушание как виды устной речевой коммуникации. Невербальная коммуникация. Структура невербальной коммуникации (кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика). Визуальная составляющая в межличностном общении.	защита презентации по теме Деловая игра «Жесты и мимика в различных культурах»
3.	Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	Публичная речевая деятельность и ее особенности. Культура публичной речи. Публичный монолог и его отличительные свойства. Требования, предъявляемые к современному публичному монологу. Жанры публичной монологической речи. Жанры административного публичного монолога: выступление на собрании производственного коллектива, на заседании комиссии, совете директоров, в период предвыборной кампании; доклад на отчетно-выборном собрании; поздравительная речь; презентационная речь. Структура, этапы, условия функционирования жанров. Языковые особенности, техника речи. Языковая характеристика руководителя. Нормативные словари и справочники русского языка как средство поддержания и совершенствования высокой культуры речи государственного (муниципального) служащего.	практические задания
4.	Техника аргументации в процессе переговоров.	Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем. Понятие экологии общения. Социальные барьеры. Технические барьеры. Технологии преодоления конфликтов	практические задания
5.	Стратегия и тактика переговорного процесса	Конфликт в деловой коммуникации. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций. Речевая агрессия в современных условиях. Иерархическая коммуникация. Авторитарный стиль руководства как один из видов речевой агрессии. Когнитивный механизм воздействия агрессивного текста. Избыточность информационных потоков в современном обществе как реализация информационной агрессии. Особенности	практические задания

		кризисных коммуникаций. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации. Психотехники коммуникативного поведения.	
6.	Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	Требования международных и государственных стандартов к письменной деловой коммуникации. Формы письменных коммуникаций. Приказ, протокол, решение, договор. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письмарегламентивы. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий. Язык служебных документов. Понятие документной композиции. Правила оформления деловых посланий. Ошибки в документах, текстах, методы и инструменты исправления. Документная коммуникация. Морфологические параметры, лексические и синтаксические особенности документной коммуникации. Электронная коммуникация. Основные тенденции развития документной коммуникации.	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 настроенным. 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 отделивается 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. 1 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. Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.
2. Культура делового общения
3. Культура речи как основополагающий фактор делового общения
4. Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения
5. Этические нормы речевой культуры в деловом общении
6. Основные формы общения в различных деловых ситуациях.
7. Основные принципы и содержание ведущих форм делового общения: деловой встречи, деловой беседы, деловых переговоров, совещания, презентации
8. Деловая встреча: организация, проведение, критерии успешности.
9. Деловая беседа. Цели и основные принципы ведения беседы. Основные этапы подготовки и проведения беседы.
10. Типичные ошибки в процессе беседы. Методы самоконтроля при проведении беседы.
11. Деловые переговоры и их организация
12. Подготовка к переговорам. Модели переговоров.
13. Методика оценки коммуникативного поведения участников переговоров.
14. Деловое совещание и оптимальные формы его проведения.
15. Презентация как имиджевая форма делового общения.
16. Факторы, определяющие успех презентации.
17. Деловые письма как актуальная форма общения
18. Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
19. Деловой прием и основные формы его проведения.
20. 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. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
6. Роль информации в деловом общении.
7. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
8. Понятия речевой культуры делового общения.
9. Мотивация речи.
10. Риторический инструментарий речи.
11. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
12. Отличительные особенности письменной деловой речи.
13. Понятия логической культуры речи.
14. Особенности применения законов логики в деловой речи.
15. Понятие аргумент, умозаключение.
16. Искусство рассуждать и убеждать.
17. Сочетание логики и аргументации.
18. Способы опровержения доводов оппонента.
19. Различные типы собеседников.
20. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
21. Позиция слушателя и говорящего.
22. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
23. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
25. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
26. Национальные особенности невербального общения.
27. Этика личности и корпоративная этика.
28. Понятие протокольного мероприятия.
29. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
30. Подготовка к проведению деловой беседы.
31. Проведение деловой беседы.
32. Подготовка и проведение делового совещания.
33. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
34. Виды переговоров и особенности их проведения.
35. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
36. Процедура приема посетителей.
37. Правила ведения делового телефонного разговора.
38. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
39. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

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. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 129 с. - 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. Журавлева И.В., Журавлева М.В. Оформляем документы на персональном компьютере грамотно и красиво: ГОСТ Р.6.30-2003. – М.: Инфра-М, 2008.
6. 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

Интернет-ресурсы

А) государственных органов власти о Государственная Дума ФС РФ - <http://www.duma.gov.ru/> о Правительство РФ - <http://www.government.ru/government/> о Президент РФ - <http://www.kremlin.ru/> о Совет Федераций ФС РФ - <http://www.council.gov.ru/> о

Б) региональных органов власти Южного Федерального округа о Астраханская область - <http://www.astrobl.ru/> о Волгоградская область - <http://www.volganet.ru/> о Дагестан - <http://www.e-dag.ru/> о Ингушетия - <http://www.ingushetia.ru/> о Кабардино-Балкария - <http://www.sk-news.ru/> о Калмыкия - <http://www.kalm.ru/ru/> о Карачаево-Черкессия - <http://www.kchr.info/> о Краснодарский край - <http://admkrain.kuban.ru/> о Республика Адыгея - <http://adygea.kubic.ru/> о Ростовская область - <http://www.donland.ru/> о Северная Осетия - <http://www.ossetia.ru/> о Ставропольский край - <http://www.gubernator.stavkrai.ru/> о Чечня - <http://www.chechnya.gov.ru/>

Б) Общественных организаций: о Центр демографии и экологии человека Института народнохозяйственного прогнозирования РАН, <http://www.demoscope.ru/center/center.htm> о Автономная некоммерческая организация «Институт демографии, миграции и регионального развития» АНО (ИДМРР), <http://www.idmrr.ru/> о Институт демографии ГУ-ВШЭ (Государственный университет – Высшая школа экономики) (ИДЕМ, <http://www.hse.ru/org/hse/sci/demo> о Центральная Статистическая база данных Федеральной службы государственной статистики <http://www.gks.ru/>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).
Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

Коллекция журналов издательства Elsevier на портале ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com/> Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/> Web of Science (WoS) - база данных научного цитирования <http://webofknowledge.com>

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; помечать 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.

– Microsoft Office:

- Access;
- Excel;
- Outlook ;
- PowerPoint;
- Word;
- Publisher;
- OneNote.

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/>)

7. 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