

Документ подписан простой электронной подписью  
Информационный владелец:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 02.07.2024 10:50:58  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель КСН

*М.Л. Белоножко*

М.Л. Белоножко

« 06 » 06 20 24 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины: Деловое общение и техника ведения переговоров

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 22.04.2019г. и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры СИПОВЖКиСК

Протокол № 9 от «13» мая 2019 г.


Заведующий кафедрой СИПОВЖКиСК  Г.А. Щербаков

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий выпускающей кафедрой ЭОП  О.В. Ямова

«06» июня 2019 г.

Рабочую программу разработал:

П.А. Сунгуров, канд. историч. наук, доцент 

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины Деловое общение и техника ведения переговоров – овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи дисциплины Деловое общение и техника ведения переговоров:

-достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;

-обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;

-обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.05 Деловое общение и техника ведения переговоров относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

*знание:*

- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;

- сущности понятий «деловое общение», «коммуникация», «коммуникативный процесс», «коммуникативное пространство» и современных методологических подходов к их анализу;

- теории вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;

- социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры;

- базовых норм делового общения.

*умения:*

- действовать в ситуации конфликта, преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;

- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;

- разрабатывать и принимать решения по вопросам организации делового общения в деятельности различных служб и подразделений предприятий сервисной деятельности;

- подготавливать информационные обзоры по вопросам делового общения.

*владение:*

- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;

- навыками межкультурного, межкультурного диалога;

- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;

- навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" войны.



Содержание дисциплины Деловое общение и техника ведения переговоров является логическим продолжением содержания дисциплин Б.1.О.21 Организация корпоративной социальной политики и партнерства, Б.1.О.06 Деловой иностранный язык и служит основой для освоения дисциплин Б.1.О.25 Основы обеспечения качества в сервисной деятельности, Б.1.В.07 Современные технологии управления развитием и обучением персонала.

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-3Применение основ кадрового планирования и контроллинга, экономики и маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала в практике функционирования отраслевых предприятий	Знать: З4. Правила делового общения и технику ведения переговоров в практике функционирования отраслевых предприятий	Знать: З4.1. Сущность понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство" и современных методологических подходов к их анализу
	Уметь: У3. Применить на практике технологии управления рабочим временем и методы его контроля, правила делового общения и технику ведения переговоров	Уметь: У3.1. Подготавливать и принимать решения по вопросам организации делового общения на предприятиях и в их подразделениях
	Владеть: В4. Технологиями управления рабочим временем и методами его контроля, нормами этикета делового общения и техникой ведения переговоров	Владеть: В4.1. Навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки.
ПКС-5Способность к организации деятельности по развитию персонала, процессов обучения и управления карьерой	Знать: З1. Различные речевые средства убеждения и воздействия на персонал	Знать: З1.1. Теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности
	Уметь: У1. Организовывать и поддерживать связи с персоналом посредством речевого воздействия; анализировать публичные выступления и свою собственную речь	Уметь: У1.1. Осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров
	Владеть: Владеть: В1. Приемами эффективного ведения деловых переговоров, бесед, презентаций, совещаний, приема посетителей	Владеть: В1.1. Навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности

### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
заочная	4/8	8	10	-	126	зачет

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

#### заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Все го, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Деловое общение, его формы и виды	2	2	-	20	24	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Устный опрос
2	2	Приемы проведения бесед с деловыми партнерами	2	2	-	20	24	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Тест
3	3	Совещания и собрания	1	2	-	22	25	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Кейс-задачи
4	4	Этикет в деловом общении	2	2	-	25	29	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Письменный опрос
5	5	Деловой протокол. Письменно деловое общение. Телефонные переговоры	1	2	-	20	23	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Тест
6	Сбор материала и написание контрольной работы		-	-	-	15	15	ПКС-3. 34, У3, В4 ПКС-5. 31, У1, В1	Контрольная работа
7	Зачет					4	4		Зачетные вопросы и задания
Итого:			8	10		126	144		

### 5.2. Содержание дисциплины.

#### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Деловое общение, его формы и виды». Значение делового общения. Формы осуществления делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления). Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения. Противоречия и характер их разрешения в ходе делового общения. Вопросы и замечания партнеров.

Раздел 2. «Приемы проведения бесед с деловыми партнерами». Этапы проведения. Условия эффективности проведения деловой беседы. Варианты завершения. Критический разбор своего поведения.

Раздел 3. «Совещания и собрания». Проведение совещаний и собраний. Приемы и условия эффективности проведения. Виды совещаний и собраний. Организация пространственной среды.

Раздел 4. «Этикет в деловом общении». Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии. Невербальные коммуникации. Подарки в деловом общении. Особенности этикета различных деловых мероприятий. Общепринятые нормы поведения, правила и порядок организации различных мероприятий. Традиционное оформление делового общения: приемы (групп, делегаций партнеров), совещания, конференции, выставки и ярмарки. Организация приемов. Протокольные вопросы приемов.



Раздел 5. «Деловой протокол. Письменное деловое общение. Телефонные переговоры». Этикет в деловом письме. Виды деловых писем. Приемы написания. Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров. Использование невербальных аспектов коммуникации.

### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	2	Значение делового общения.
2	2	2	Условия эффективности проведения деловой беседы.
3	3	1	Проведение совещаний и собраний.
4	4	2	Имидж как часть самопрезентации. Понятие имиджологии.
5	5	1	Этикет в деловом письме. Виды деловых писем.
Итого:		8	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ЗФО	
1	1	2	Формы осуществления делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления).
2	2	2	Этапы проведения деловой беседы.
3	3	2	Приемы и условия эффективности проведения совещаний и собраний
4	4	2	Невербальные коммуникации. Подарки в деловом общении.
5	5	2	Составление плана телефонного разговора. Приемы преодоления барьеров.
Итого:		10	

#### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ЗФО		
1	1	20	Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения.	Подготовка к опросу
2	2	20	Варианты завершения деловой беседы. Критический разбор своего поведения.	Подготовка к тестированию
3	3	22	Виды совещаний и собраний. Организация пространственной среды.	Подготовка к решению кейс-задач
4	4	25	Особенности этикета различных деловых мероприятий.	Подготовка к письменному опросу
5	5	20	Использование невербальных аспектов коммуникации.	Подготовка к тестированию
6	1-5	15	-	Сбор материала и написание контрольной работы
7	1-5	4	-	Подготовка к зачету
Итого:		126		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

## **6. Тематика курсовых работ/проектов**

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## **7. Контрольные работы**

### **7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ**

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из перечня, приведенного в таблице по последней цифре зачетной книжки и по последней цифре зачетной книжки, умноженной на 2.

Основные требования к написанию текста контрольной работы: логичность и цельность изложения текста работы (от общего к частному); соблюдение правил оформления работы, в том числе и научно-справочного материала; научное, литературное и техническое редактирование.

Структура изложения материала контрольной работы студента должна включать: введение; основную часть; заключение. Во введении автор работы раскрывает значение и необходимость рассмотрения проблемы, обосновывает ее актуальность, определяет цель выполнения данного задания. При раскрытии темы необходимо показать умение работать с литературой, сравнивать, анализировать и обобщать исходные данные. Одновременно требуется осветить теоретические положения, проанализировать нормативно-правовую базу, привлечь материалы практики. В заключении приводится краткое обобщение содержания основной части, подводятся итоги проделанной работы, делаются краткие общие выводы.

Ответы на вопросы должны быть обоснованы ссылками на литературные источники.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ на одной стороне листа формата А4 с соответствующим образом оформленным титульным листом, где указывается также номер варианта и номер шифра зачетной книжки. Используется шрифт «TimesNewRoman» размером № 14. Интервал полуторный.

Поля страницы должны иметь следующие размеры: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию без проставления на нем номера страницы.

Трудоемкость работ по сбору материала и написанию контрольной работы составляет 15 час.

## 7.2. Тематика контрольных работ

1. Самомаркетинг в деловом общении.
2. Стили делового общения.
3. Деловой протокол.
4. Использование социологических методов в изучении делового общения.
5. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении.
6. Национальные особенности проведения переговоров.
7. Письменное деловое общение.
8. Организация и проведение конференций.
9. Организация и проведение выставок и ярмарок.
10. Оценка эффективности делового общения.
11. Методы социальной психологии в деловом общении.
12. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
13. Конфликты в деловом общении.
14. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
15. Этика в деловом общении.
16. Современный деловой этикет.
17. Стратегические и тактические приемы в деловых переговорах.
18. Публичное деловое общение.
19. Формирование имиджа в деловом общении.
20. Деловая презентация. Посредники в деловых переговорах.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	40
2	Кейс-задачи	20
3	Устный и письменный опрос	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>



## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ. Адрес сайта <http://elib.tyuiu.ru>.
2. ЭБС «Издательства Лань». Адрес сайта – <http://e.lanbook.com>.
3. ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ». Адрес сайта – [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru).
4. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». Адрес сайта- <http://elibrary.ru>.
5. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина.

Адрес сайта- <http://elib.gubkin.ru>.

6. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа). Адрес сайта- <http://bibl.rusoil.net>.

7. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта). Адрес сайта- <http://lib.ugtu.net/books>.

8. ЭБС «IPRbooks». Адрес сайта <http://www.iprbookshop.ru>.

9. Справочная правовая система «Консультант плюс» (некоммерческая интернет версия системы). Адрес сайта – <http://www.consultant.ru/>.

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. MicrosoftOfficeProfessionalPlus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор. Моноблок
2	-	Экран. Колонки

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

## 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее



основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых

групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Деловое общение и техника ведения переговоров

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-3	Знать: 34.1. Сущность понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство" и современных методологических подходов к их анализу	Не знает сущность понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство" и современные методологические подходы к их анализу	Демонстрирует знание отдельных элементов понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство"	Демонстрирует достаточные знания понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство" и современных методологических подходов к их анализу	Демонстрирует исчерпывающие знания понятий "деловое общение", "коммуникация", "коммуникативный процесс", "коммуникативное пространство" и современных методологических подходов к их анализу
		Не умеет подготавливать и принимать решения по вопросам организации делового общения на предприятиях и в их подразделениях	Умеет подготавливать и принимать решения по вопросам организации делового общения на предприятиях и в их подразделениях, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет подготавливать и принимать решения по вопросам организации делового общения на предприятиях и в их подразделениях	В совершенстве умеет подготавливать и принимать решения по вопросам организации делового общения на предприятиях и в их подразделениях



Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	Владеть: В4.1. Навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки.	Не владеет навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки.	Владеет навыками распознавания и нейтрализации и манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки, допуская значительные ошибки	Хорошо владеет навыками распознавания и нейтрализации и манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и "грязных технологий", парирования приемов "психологической" и "информационной" атаки
ПКС-5	Знать: 3.1.1. Теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Не знает теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Демонстрирует знание отдельных элементов теории вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Демонстрирует достаточные знания теории вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Демонстрирует исчерпывающие знания теории вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности
	Уметь: У1.1. Осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров	Не умеет осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров	Умеет осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	Владеть: В1.1. Навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Не владеет навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности	Владеет навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности, допуская значительные ошибки	Хорошо владеет навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Деловое общение и техника ведения переговоров

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст]: Учебник и практикум / Г. В. Бороздина. – Электрон. дан.col. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 463 с.	ЭР	25	100	+
2	Чернышова, Лидия Ивановна. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата [Текст]: Учебник и практикум / Л. И. Чернышова. – Электрон. дан.col. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с.	ЭР	25	100	+
3	Лавриненко, Владимир Николаевич. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета [Текст]: Учебник и практикум / В. Н. Лавриненко. – Электрон. дан.col. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 118 с.	ЭР	25	100	+
4	Митрошенков, Олег Александрович. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие [Текст]: Учебник и практикум / О. А. Митрошенков. – Электрон. дан.col. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 315 с.	ЭР	25	100	+
5	Родыгина, Наталья Юрьевна. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст]: Учебник и практикум / Н. Ю. Родыгина. – Электрон. дан.col. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 430 с.	ЭР	25	100	+

Заведующий кафедрой СИПОВЖКиСК  Г.А. Щербаков

«13» мая 2019 г.

Директор БИК  Д.Х. Каюкова

«20» мая 2019 г.