

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2026 14:35:35
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509e9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

01.12.2025 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Ткаченко И.Н.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Технологии управления в процедуре делового общения
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	Стратегическое и проектное управление
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Профессор, д.э.н.	Ткаченко И.Н.
Доцент, к.э.н.	Арбенина Т.И.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	12
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	13
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	20
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	20
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студента компетенций в сфере делового общения, включая навыки проведения переговоров, публичных выступлений, формирования имиджа делового человека, управления группами сотрудников, членами команды проектов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен	144	24	8	16	93	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
информационно-аналитический	

<p>ПК-1 Управление эффективностью инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> Принципы структурирования инвестиционного проекта Коммуникации между участниками инвестиционного проекта Принципы оценки состояния земельного участка и объектов инфраструктуры, необходимых для реализации инвестиционного проекта Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов Системный анализ, теория принятия решений при реализации инвестиционного проекта Методы и модели управления инвестиционными проектами Методы управления персоналом при реализации инвестиционного проекта Теория управления рисками Механизмы финансирования инвестиционных проектов Инструменты проектного финансирования Рынок капитала и его инструментарий Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики Основы архитектуры информационных систем Основы проектирования информационных систем Правила внесения изменений в информационных системах Основы внутрикорпоративных коммуникаций Методы использования виртуальных технологий Основы влияния информационных технологий на бизнес-процессы Стандарты информационных технологий для деятельности организаций MDM-системы: наименования, возможности и порядок работы в них Основные элементы интерфейса MDM-систем Возможность и порядок поиска и просмотра информации в MDM-системах Порядок создания, редактирования, удаления записей в базе данных MDM-систем
---	---

<p>ПК-1 Управление эффективностью инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> Определять операции для реализации инвестиционного проекта Определять последовательность операций для реализации инвестиционного проекта Оценивать ресурсы операций инвестиционного проекта Оценивать длительности операций инвестиционного проекта Разрабатывать план реализации инвестиционного проекта Контролировать план реализации инвестиционного проекта Работать в специализированных компьютерных программах для подготовки и реализации инвестиционного проекта Осуществлять поиск необходимой информации для подготовки и реализации инвестиционного проекта Выявлять и оценивать степень (уровень) риска инвестиционного проекта Разрабатывать мероприятия по управлению рисками инвестиционного проекта Анализировать принципиальные технические решения и технологии, предлагаемые для реализации инвестиционного проекта Вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов по инвестиционному проекту Разрабатывать и проводить презентации инвестиционного проекта Разрабатывать алгоритмы, модели, схемы по инвестиционному проекту Разрабатывать документы, отчеты по инвестиционному проекту Декомпозировать инвестиционный проект на стандартные этапы с четко установленными результатами Управлять издержками инвестиционного проекта Оценивать эффективность использования ресурсов по инвестиционному проекту Описывать детальное распределение ролей и полномочий между участниками инвестиционного проекта и соответствующие взаимосвязи Планировать потребности инвестиционного проекта в трудовых ресурсах Составлять штатную структуру инвестиционного проекта Осуществлять мониторинг проектирования информационных систем Производить оценку результатов управления рисками Применять виртуальные технологии Осуществлять поиск информации в базе данных систем управления основными данными (далее MDM-системы) Создавать новые записи в базах данных MDM-систем Редактировать записи в базах данных MDM-систем
---	--

<p>ПК-1 Управление эффективностью инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Определения операций для реализации инвестиционного проекта Определения последовательности операций для реализации инвестиционного проекта Оценки ресурсов операций инвестиционного проекта Оценки длительности операций инвестиционного проекта Расчета трудовых ресурсов для реализации инвестиционного проекта Определения состава участников инвестиционного проекта Развития команды инвестиционного проекта Планирования этапов реализации инвестиционного проекта Обеспечения качества реализации инвестиционного проекта Контроля качества реализации инвестиционного проекта Лидерства в управлении взаимоотношениями с широким кругом стейкхолдеров Управления командой инвестиционного проекта</p>
<p>организационно-управленческий</p>	
<p>ПК-2 Управление коммуникациями инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Коммуникационные технологии в рамках реализации инвестиционного проекта Коммуникационные модели в рамках реализации инвестиционного проекта Методы коммуникаций и управления коммуникациями в рамках реализации инвестиционного проекта Методы контроля коммуникаций в рамках реализации инвестиционного проекта Системы управления информацией в рамках реализации инвестиционного проекта Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики Международная практика по привлечению инвестиций</p> <p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Разрабатывать и проводить презентации инвестиционного проекта Использовать различные справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов Анализировать данные из источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам Работать в системах управления взаимоотношениями с клиентами (далее CRM-системы) Работать в рамках процессов облачных технологий бэк-офиса, открытого исходного кода мидл-офиса, а также фронт-офиса Создавать ценность для бизнеса, реализуя инвестиции, связанные с информационными технологиями (далее ИТ) Достигать стратегических целей и получать выгоду путем эффективного и инновационного использования ИТ Осуществлять поиск и анализ информации для реализации инвестиционного проекта</p>

<p>ПК-2 Управление коммуникациями инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> Планирования коммуникаций при реализации инвестиционного проекта Контроля коммуникаций при реализации инвестиционного проекта Подготовки информации об инвестиционном проекте Подготовки решения о реализации инвестиционного проекта Подготовки отчетов о результатах проверок исполнения обязательств по инвестиционному проекту Подготовки конкурсной документации и информации о порядке проведения конкурсных процедур по инвестиционному проекту (в случае необходимости) Организации публичных слушаний по инвестиционному проекту (в случае необходимости) Обсуждения в прессе результатов реализации инвестиционного проекта с получением обратной связи от нужной целевой аудитории по инвестиционному проекту
<p>ПК-3 Управление рисками инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> Аналитические методы выявления рисков в рамках реализации инвестиционного проекта Экспертная оценка рисков в рамках реализации инвестиционного проекта Категории рисков в рамках реализации инвестиционного проекта Определение вероятности воздействия рисков в рамках реализации инвестиционного проекта Основные понятия теории управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта Система рисков организации в рамках реализации инвестиционного проекта Роль риска в менеджменте организации в рамках реализации инвестиционного проекта Принципы и методы управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта Методы разработки и реализации программы управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта Специфика управления рисками в электроэнергетике в рамках реализации инвестиционного проекта Программные инструменты управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта Системный анализ, теория принятия решений в рамках реализации инвестиционного проекта Методы и модели управления проектами в рамках реализации инвестиционного проекта Теория управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики Законодательство Российской Федерации, регулирующее требования в области ИТ и поддержки бизнес-соответствия Бизнес-риски, связанные с использованием ИТ Процессы и модели жизненного цикла информационных систем Основы хранения данных в информационных системах

<p>ПК-3 Управление рисками инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь:</p> <p>Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Использовать различные справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Выявлять и оценивать степень (уровень) риска инвестиционного проекта</p> <p>Разрабатывать матрицу рисков инвестиционного проекта</p> <p>Разрабатывать мероприятия по управлению рисками инвестиционного проекта</p> <p>Разрабатывать документы, отчеты по инвестиционному проекту</p> <p>Оценивать эффективность использования ресурсов инвестиционного проекта</p> <p>Организовывать групповую работу, коммуникации по инвестиционному проекту</p> <p>Проводить совещания по инвестиционному проекту в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Использовать эконометрические методы прогнозирования развития рынка на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу</p> <p>Оценивать степени (уровни) риска инвестиционного проекта</p> <p>Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам организации, их ресурсному окружению</p> <p>Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов инвестиционного проекта</p> <p>Совершенствовать операционную модель, надежно и рационально применять технологии</p>
	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт:</p> <p>Выявления и документирования рисков инвестиционного проекта</p> <p>Оценки и ранжирования выявленных рисков по вероятности и степени влияния на результат инвестиционного проекта</p> <p>Определения методов и инструментов управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Разработки мероприятий по управлению рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p>

<p>ПК-4 Управление сроками и контроль реализации инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать:</p> <p>Принципы оценки состояния земельного участка и объектов инфраструктуры, необходимых для реализации инвестиционного проекта</p> <p>Системный анализ, теория принятия решений в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Методы и модели управления проектами в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Методы управления персоналом в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Теория управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Основные механизмы финансирования инвестиционных проектов</p> <p>Инструменты проектного финансирования в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Рынок капитала и его инструментарий в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики</p> <p>Международную практику по привлечению инвестиций</p> <p>Основы обеспечения информационных систем</p> <p>Основы экологического законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы анализа данных и процессов на основе больших данных</p> <p>Классификацию бизнес-процессов</p> <p>Основы моделирования бизнес-процессов</p> <p>Основы автоматизации бизнес-процессов и управления бизнес-процессами</p> <p>Принципы совершенствования бизнес-процессов</p> <p>Принципы выбора программного обеспечения</p> <p>Систему управления взаимоотношения с клиентами</p> <p>Технологии автоматизации делопроизводства: искусственный интеллект, блокчейн, облачные сервисы, виртуальная и дополненная реальность</p> <p>Технологии облачных вычислений</p> <p>Этику финансовых технологий</p> <p>Правила использования приложений, информации и технических решений</p> <p>Правила информационной безопасности, безопасности обрабатываемой инфраструктуры и приложений</p> <p>Правила оптимизации ИТ-активов, ресурсов и способностей</p> <p>Правила обеспечения работы и поддержки бизнес-процессов путем интеграции приложений и технологий в бизнес-процессы</p> <p>Правила соблюдения внутренних политик</p> <p>Степень доступности и безопасности факторов влияния</p> <p>Политику информационной безопасности</p> <p>Правила пересмотра политики информационной безопасности</p> <p>Методы определения операционных рисков и основы управления операционными рисками</p> <p>Основы информационной безопасности</p> <p>ERP-системы: наименования, возможности и порядок работы в них</p> <p>Основные элементы интерфейса ERP-систем</p> <p>Возможности и порядок поиска и просмотра информации в ERP-системах</p> <p>Порядок создания, редактирования, удаления записей в базе данных ERP-систем</p>
--	---

	<p>MES-системы: наименования, возможности и порядок работы в них</p> <p>Основные элементы интерфейса MES-систем</p> <p>Возможности и порядок поиска и просмотра информации в MES-системах</p> <p>Возможности и порядок использования инструментов MES-систем для анализа производственной информации</p> <p>Правила работы в системах управления жизненным циклом продукта и управления данными об изделии и таск-менеджерах</p> <p>ЕСМ-системы: наименования, возможности и порядок работы в них</p> <p>Основные элементы интерфейса ЕСМ-систем</p> <p>Возможности и порядок поиска и просмотра информации в ЕСМ-системах</p> <p>Порядок загрузки документов в ЕСМ-системы</p>
--	---

<p>ПК-4 Управление сроками и контроль реализации инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь:</p> <p>Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах</p> <p>Использовать различные справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов</p> <p>Анализировать принципиальные технические решения и технологии, применяемые для реализации инвестиционного проекта</p> <p>Анализировать долгосрочные целевые программы в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Разрабатывать документы, отчеты по инвестиционному проекту</p> <p>Составлять планы работ по инвестиционному проекту</p> <p>Оценивать эффективность использования ресурсов по инвестиционному проекту</p> <p>Организовывать групповую работу, коммуникации по инвестиционному проекту</p> <p>Анализировать данные о факторах, ценах и тенденциях рынка в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Использовать эконометрические методы прогнозирования развития рынка на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу</p> <p>Собирать, анализировать, систематизировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам организации, их ресурсному окружению</p> <p>Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов инвестиционного проекта</p> <p>Выявлять риски неисполнения мероприятий плана-графика реализации инвестиционного проекта</p> <p>Применять риск-ориентированный подход и страхование кибер-рисков</p> <p>Использовать децентрализованные распределенные реестры</p> <p>Использовать технологии искусственного интеллекта</p> <p>Использовать облачные услуги обеспечения безопасности</p> <p>Производить анализ данных и процессов на основе больших данных</p> <p>Осуществлять классификацию и совершенствование бизнес-процессов</p> <p>Осуществлять моделирование бизнес-процессов</p> <p>Осуществлять автоматизацию бизнес-процессов и управление бизнес-процессами</p> <p>Создавать систему и управлять системой управления взаимоотношениями с клиентами</p> <p>Использовать алгоритмы прогнозирования</p> <p>Применять технологии автоматизации: искусственный интеллект, блокчейн, облачные сервисы, виртуальная и дополненная реальность</p> <p>Обеспечивать контроль создания экосистемы финансовых технологий</p> <p>Создавать инновационные онлайн-решения</p> <p>Применять технологии поведенческой биометрии</p> <p>Использовать технологии венчурного финансирования и хедж-фондов</p> <p>Оптимизировать затраты на ИТ-услуги и технологии</p> <p>Планировать, осуществлять процессы и управлять процессами, необходимыми для обеспечения соответствия требованиям регулятора</p> <p>Управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непреднамеренных изменений, принимать по мере необходимости меры для снижения любых отрицательных воздействий</p> <p>Производить оценку рисков информационной безопасности</p> <p>Осуществлять хранение документированной информации как подтверждение программы аудита и его результатов</p> <p>Обеспечивать приемлемый уровень ИТ-рисков</p> <p>Осуществлять поиск информации об изделиях в базе данных</p>
--	--

	<p>информационных систем для управления всеми бизнес-процессами и ресурсами организации (далее ERP-системы)</p> <p>Создавать новые записи в базах данных ERP-систем</p> <p>Редактировать записи в базах данных ERP-систем</p> <p>Осуществлять поиск информации в базе данных систем управления производственными процессами (далее MES-системы)</p> <p>Анализировать информацию о ходе реализации технологических процессов и результатах контроля с использованием MES-систем</p> <p>Осуществлять поиск документов в базе данных систем управления корпоративным контентом (далее ECM-системы)</p> <p>Загружать новые документы в ECM-системы</p>
ПК-4 Управление сроками и контроль реализации инвестиционного проекта	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт:</p> <p>Разработки рабочего плана-графика контроля исполнения контрактных обязательств по инвестиционному проекту</p> <p>Планирования сроков и управление сроками инвестиционного проекта</p> <p>Контроля текущих промежуточных результатов инвестиционного проекта</p> <p>Оценки соответствия промежуточных результатов инвестиционного проекта контрактным обязательствам инвестиционного проекта</p> <p>Выявления отклонений от плана-графика исполнения контрактных обязательств по инвестиционному проекту и анализ причин</p> <p>Организации совещаний с участниками инвестиционного проекта по проблемным вопросам и определение мероприятий по их устранению</p> <p>Организации корректировки контрактной документации по инвестиционному проекту</p> <p>Организации информационного взаимодействия по инвестиционному проекту между участниками проекта</p> <p>Обеспечения межведомственной координации деятельности для реализации инвестиционного проекта</p> <p>Мониторинга и содействия в прохождении согласований и получении разрешений по инвестиционному проекту</p> <p>Организации завершения инвестиционного проекта</p> <p>Выявления рисков неисполнения мероприятий плана-графика инвестиционного проекта</p> <p>Определения контрольных точек по инвестиционному проекту</p> <p>Составления отчетов о ходе реализации инвестиционного проекта</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		117					
Тема 1.	Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)	14	2		2	10	
Тема 2.	Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)	16	2		4	10	
Тема 3.	Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)	36	2		4	30	

Тема 4.	Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)	51	2		6	43	
---------	--	----	---	--	---	----	--

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-4	Доклад по темам практических занятий (Приложение 4)	Темы докладов-презентаций.	Оценивается: актуальность рассмотренных взглядов на проблему, логичность изложения мыслей (0-50 баллов), наличие практических примеров, умение вести полемику (0-50 баллов) Процент выполнения 0-100%.
Тема 4	Кейс (Приложение 4)	Описание практической ситуации переговоров	Оценивается: умения планировать переговорный процесс (50 баллов), предлагать стратегии и тактики ведения переговоров (50 баллов). Процент выполнения 0-100%

Тема 4	Индивидуальное задание (Приложение 4)	Сравнительная характеристика переговорных стратегий в личной практике делового общения	Оценивается: понимание практических возможностей применения разных стратегий (0-50 баллов), оценка актуальности для своей профессиональной деятельности (0-50 баллов). Процент выполнения 0-100%
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Билет содержит 3 вопроса: один закрытый и 2 открытых	Оценивается: теоретические знания (0-50 баллов), умение предложить и обосновать практические решения в ситуации делового общения (0-50 баллов). Процент выполнения 0-100%

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Теоретические основы делового общения. Личность и группа в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Системная сущность организации. Организационные субъекты: уровни, цели. Типы отношений между организационными субъектами. Факторы, влияющие на отношения между организационными субъектами. Деловое общение как способ реализации отношений между организационными субъектами.

Особенности делового общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Виды и барьеры эффективных коммуникаций. Виды и формы межличностных взаимодействий в деловом общении. Стили, уровни общения. Механизмы межличностного познания в деловом общении. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Классификация видов делового общения. Принципы делового общения.

Характеристики индивидуальной среды личности и особенности групп в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении. Учет типа темперамента в деловом общении. Психологические типы деловых партнеров. Гендерные и национальные особенности личности. Типы сотрудников в служебном общении. Коммуникативная культура. Защитные механизмы личности и их проявление в деловом общении. Деловое общение и профессиональная этика.

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Понятия спора и конфликта, отличия и схожесть в содержании этих понятий. Принципы ведения спора. Техника аргументации и убеждения партнера в деловом общении.

Структура, типы, причины конфликтов. Модель конфликтного процесса и его последствия.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Методы управления конфликтными ситуациями. Способы преодоления и разрешения конфликтов в деловом общении. Правила поведения в конфликтной ситуации.

Стрессы в деловом общении: понятие стресса, симптомы стресса, виды стрессов, причины возникновения, возможные последствия. Профилактика стресса. Правила поведения в стрессовой ситуации.

Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Определение основных форм делового общения. Коммуникативные техники в деловом общении. Подготовка публичных выступлений. Невербальные средства в деловом общении. Активное слушание.

Характеристика, структура, методы деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.

Цели, этапы деловой дискуссии.

Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.

Отличительные черты деловых переговоров как формы делового общения.

Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Основные функции и классификация деловых переговоров. Составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров, позиции и пропозиции в переговорах. Стратегии, тактики, методы и модели переговоров.

Основные этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам; начало переговоров; установление и поддержание контакта; взаимная ориентация в проблеме; поиск решения; заключение соглашения; выход из контакта, анализ результатов переговоров, выполнение соглашений и договоренностей. Технологии выработки и оценки альтернатив в переговорном процессе.

Интересы сторон в переговорном процессе. Завершение переговорного процесса. Основные критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.

Коммуникативные техники в переговорах. Психология манипулирования на переговорах. Техники манипуляций и способы противостояния им.

Особенности ведения переговоров между партнерами, представляющими различные национальные, религиозные, гендерные группы.

Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе с целью эффективных коммуникаций членов трудового коллектива, команды, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Семинар 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

Форма проведения семинара – решение кейсов.

Основные вопросы:

Принципы ведения спора. Техника убеждения партнера и эффективного разрешения спора.

2. Структура, типы, причины конфликтов. Конфликтогены. Модель конфликтного процесса и его последствия.

3. Методы и стратегия управления конфликтными ситуациями. Способы преодоления и разрешения конфликтов.

4. Кодекс поведения в конфликтной ситуации.

5. Эустрессы (полезные) и дистрессы (вредные) стрессы в деловом общении.

6. Причины, последствия, методы предотвращения и борьбы со стрессами.

Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Семинар 3. Формы делового общения

Форма проведения семинара – круглый стол (сообщения студентов на тему семинара), решение кейсов.

Основные вопросы:

1. Характеристика, структура, методы подготовки и проведения деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.
2. Отличительные черты деловых переговоров. Этапы деловых переговоров.
3. Цели, этапы деловой дискуссии.
4. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником

Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

Форма проведения семинара круглый стол (сообщения студентов на тему семинара), тестирование, решение кейсов.

Основные вопросы:

1. Составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров, позиции и пропозиции в переговорах.
 2. Значение этапа подготовки к переговорному процессу.
 3. Планирование переговорного процесса, выбор команды и стратегии переговоров, информационная подготовка.
 4. Правильное начало переговоров: размещение участников переговоров, согласование повестки, процедуры и регламента переговоров, выявление общих интересов, предъявление позиций и вариантов будущих решений.
 5. Как обеспечить соблюдение интересов всех сторон в переговорном процессе. Модели принятия решений в процессе переговоров.
 6. Завершение переговорного процесса.
 7. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе.
 8. Как обеспечить соблюдение интересов всех сторон в переговорном процессе. Модели принятия решений в процессе переговоров.
 9. Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров.
 10. Завершение переговорного процесса.
 11. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе.
- Практические примеры ведения переговоров с учетом национальных, гендерных, религиозных и личностных особенностей участников переговорного процесса.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару
3. Подготовка доклада-презентации

Тема 3. Формы делового общения (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару
3. Подготовка доклада-презентации

Тема 4. Деловые переговоры: этапы, основные принципы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, материалов лекции, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. Подготовка докладов-презентаций.
4. Решение кейсов

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

7.4. Электронное портфолио обучающегося
На электронном портфолио ничего не размещается.

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Контрольная работа не предусмотрена учебным планом.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 319 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535858>

3. Лавриненко В. Н., Брега А. В., Брега Г. В., Кафтан В. В., Тимохин В. В., Чернышова Л. И. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 376 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535527>

4. Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 121 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/538327>

Дополнительная литература:

2. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 460 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536170>

3. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры [Электронный ресурс]:практическое пособие. - Москва: Юрайт, 2024. - 315 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/541259>

4. Новопашина Л. А., Хасан Б. И., Юстус Т. И. Конфликт-менеджмент. Практикум [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 202 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/544128>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ

СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Сущность и функции делового общения. Виды общения.
2. Роль личности в деловом общении.
3. Виды делового общения
4. Характеристика, структура, методы деловой беседы
5. Деловые совещания и собрания
6. Деловая переписка
7. Правила публичных выступлений
8. Особенности общения через переводчика
9. Психологические приемы влияния на партнера в деловом общении
10. Активное слушание в деловом общении
11. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения
12. Споры и конфликты в деловом общении
13. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия
14. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
15. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении
16. Виды барьеров эффективных коммуникаций.
17. Переговорный процесс: а) как форма коммуникации и б) как способ взаимодействия сторон.
18. Виды и этапы переговоров.
19. Стратегии деловых переговоров.
20. Содержание стратегий ведения переговоров в рамках сотрудничества (Р. Фишер–У. Юри).
21. Тактики и приемы ведения переговоров и их ситуативное применение.
22. Содержание концепции ведения переговоров Дж. Кэмп.
23. Планирование переговорного процесса. Подготовка к переговорам.
24. Процедура и регламент переговоров. Начало переговоров.
25. Виды и содержание стилей ведения деловых переговоров.
26. Постановка и основные виды целей на переговорах. Различие в понятиях «цель» и «результат» переговоров.
27. Приемы выявления и согласования интересов сторон. Различие в понятиях «позиции» и «интересы».
28. Понятия «позиция» и «пропозиция» на переговорах. Основные требования к формулировке позиций и пропозиций на переговорах.
29. Технологии выработки альтернативы в переговорном процессе.
30. Метод Фишера – Аткинсона по оценке альтернативы в переговорном процессе.
31. Техники аргументирования и убеждения в деловом общении.
32. Правила представления предложений в переговорном процессе.
33. Сущность понятий «соглашение» и «альтернатива соглашению».
34. Основные критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.
35. Содержание понятия «решение» на переговорах и основные виды решений.
36. Теория принятия решений (удовлетворенности) Г. Саймона.
37. «Теория перспективы» Д. Канемана и А.Тверски, «Теория раскаяния» Г. Лумса и Р. Сагдена.
38. Стратегия принятия решений «Удаление по аспектам».
39. Теория принятия решений «Выбор со множеством атрибутов»: стратегии компенсации и стратегии исключения.
40. Психологические приемы влияния на партнера при принятии решений.
41. Понятие, виды и сущность манипуляций в деловом общении.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

Примерные закрытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1	«По данному вопросу у нас с Вами абсолютно одинаковое мнение». Какая из предложенных ниже техник использована в этом высказывании? а). вербализация эмоционального состояния партнера; б). предоставление партнеру возможности высказаться; в). подчеркивание общности с партнером; г). подчеркивание значимости партнера	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4
2	Что не является элементом коммуникационной модели? а) предложение б) отправитель в) ответная реакция г) информационный шум	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4
3	Барьеры эффективных коммуникаций в организации, связанные с линейной многозвенной структурой управления фирмой называются: а). психологические б). статусные в). временные г). культурные	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4
4	Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания: а) перцептивная; б) коммуникативная; в) интерактивная; г) нейтральная	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4
5	При передаче информации в процессе делового общения рекомендуется: а) предоставить как можно более полный объем информации при ограниченном времени общения, исключая возможность задать дополнительные вопросы. б) стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику продемонстрировать его знания, комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических, вопросов на размышление, переломных). в) передав информацию, проигнорировать вопросы собеседника или дать ему понять неуместность вопросов.	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4

Примерные открытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1-4	<p><i>Кейс.</i> Малое инновационное предприятие регионального масштаба ООО «И» разрабатывает новый продукт. Продукт планируется продвигать на региональный рынок.</p> <p>ООО «И» предполагает работать в розничном и производственном сегментах рынка, но не знает особенностей спроса в них. Специалисты предприятия планируют проведение деловой встречи с представителями предприятия-заказчика (потенциального) для презентации нового продукта и получения информации о потребностях.</p> <p><i>Задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определите цель совещания;2. Какие методы проведения совещания будут предпочтительны (2)?3. Как в процессе презентации продукта отстроиться от конкурентов?4. Какие средства невербального общения могут быть полезны при презентации идеи нового продукта (2)?	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4
5	С помощью каких психологических приемов можно повысить воспринимаемую компетентность коммуникатора по Д. Майерсу?	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4