

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.06.2026 11:07:47

Уникальный программный ключ:

24f866be2aca1648403aa82bb3304af5f

Одобрена

на заседании кафедры

01.12.2025 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Ткаченко И.Н.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Технология управления в процедуре делового общения
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Корпоративный бизнес 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

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>13</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</b>

## ВВЕДЕНИЕ

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

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)
---------	--

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студента компетенций в сфере делового общения, в том числе взаимодействия процессов управления инвестиционными проектами, включая навыки эффективных коммуникаций в коллективе, проведения деловых переговоров, публичных выступлений, презентаций, формирования имиджа современного делового человека

### 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 8						
Зачет	144	16	8	8	124	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
организационно-управленческий	

<p>ПК-3 Организация процессов управления инвестиционным проектом</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: Способы управления финансовыми потоками в рамках реализации инвестиционного проекта  Способы управления инвестиционным портфелем  Поведенческие финансы и способы управления частным капиталом  Процессы управления инвестиционными проектами  Принципы взаимодействия процессов управления инвестиционными проектами  Методику разработки устава инвестиционного проекта  Методику разработки плана управления инвестиционными проектами  Методику планирования управления содержанием инвестиционного проекта  Методику сбора требований к инвестиционному проекту  Основы инвестиционного менеджмента  Теорию принятия решений в рамках инвестиционного проекта,  Основы работы в операционных системах  Основы работы в прикладных программах по созданию презентаций и слайд-шоу  Основные антивирусные программы  Основные приемы работы с папками и файлами  Стандартные программы операционных систем  Программы управления проектами: наименования, возможности и порядок работы в них  Понятийный аппарат управления проектами  Способы отслеживания выполнения задач проекта с использованием программ управления проектами  Порядок создания отчета о выполненных работах с использованием программ управления проектами</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: Выбирать вариант инвестиционного проекта  Планировать управление содержанием инвестиционного проекта  Разрабатывать алгоритмы, модели, схемы по инвестиционному проекту  Разрабатывать документы, отчеты по инвестиционному проекту,  Создавать и воспроизводить видеоролики, презентации, слайд-шоу, медиафайлы и итоговую продукцию из исходных аудиокомпонентов, визуальных и мультимедийных компонентов  Разрабатывать и проводить презентации инвестиционного проекта,  Управлять размещением цифровой информации, в том числе на дисковых хранилищах локальной и глобальной компьютерной сети  Публиковать мультимедиа контент в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"  Работать с информационными сетями  Работать с операционными системами и программными продуктами  Работать с цифровыми инструментами  Определять очередность и сроки выполнения работ с использованием программ управления проектами  Определять назначенные ресурсы для выполнения работ с использованием программ управления проектами  Отмечать выполнение работ с использованием программ управления проектами  Готовить отчеты о ходе выполнения проекта с использованием программ управления проектами  Формировать документацию и осуществлять ее архивирование  Обновлять антивирусные программы, проверять диски на вирусы  Применять операционные системы</p>

ПК-3 Организация процессов управления инвестиционным проектом	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: Определения содержания инвестиционного проекта</p> <p>Определения внутренних и внешних заинтересованных сторон инвестиционного проекта, сбор требований к инвестиционному проекту</p> <p>Подготовки и утверждения устава проекта, перечня работ инвестиционного проекта и реестра заинтересованных сторон инвестиционного проекта</p> <p>Разработки и утверждения плана работ инвестиционного проекта</p> <p>Определения сроков реализации инвестиционного проекта или порядка определения такого срока</p> <p>Организации определения технологической реализуемости инвестиционного проекта</p> <p>Организации приемки результатов правовой подготовки инвестиционного проекта</p> <p>Привлечения специалистов для финансово-экономической подготовки инвестиционного проекта</p> <p>Организации приемки результатов финансово-экономической подготовки инвестиционного проекта</p> <p>Организации приемки результатов технической подготовки 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		
<b>Семестр 8</b>		<b>140</b>					
Тема 1.	Деловое общение как элемент организации процесса управления проектом (ПК-3)	26	1		1	24	
Тема 2.	Личность в деловом общении (ПК-3)	26	1		1	24	
Тема 3.	Споры и конфликты в деловом общении (ПК-3)	27	1		2	24	
Тема 4.	Формы делового общения при реализации конкретных проектов (ПК-3)	28	2		2	24	
Тема 5.	Деловые переговоры: этапы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-3)	33	3		2	28	

### 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Тема 3	Практическая работа Приложение 4	Описание конфликтной ситуации	Оценивается: использование методов и технологий разрешения конфликтов в деловом общении (50 баллов), умение предложить модель поведения в конфликтной ситуации в деловом общении (0-50 баллов). Процент выполнения 0-100%
Темы 1- 3	Тест Приложение 4	Тестовые задания	Оценивается: правильность ответов (0-100 баллов). Процент выполнения 0-100%
Темы 1-5	Доклад-презентация Приложение 4	Темы докладов-презентаций	Оценивается: актуальность содержания, логичность выводов в представленном докладе (0-50 баллов), структура и выразительность презентации для выражения содержания темы доклада (0-40 баллов), умение коммуницировать с аудиторией (0-10 баллов). Процент выполнения 0-100%
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			

8 семестр (За)	Билеты для зачета Приложение 5	Билет содержит 3 задания: теоретические вопросы (открытый и закрытый) и кейс	Оценивается: правильность и обоснованность ответа на теоретический вопрос (0-40 баллов), умение принять решение по ситуации в деловом общении (0-60 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 течение 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 окончании 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 окончании 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

<p>Тема 1. Деловое общение как элемент организации процесса управления проектом (ПК-3)</p> <p>Основы делового общения</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, сущность и значение делового общения в жизнедеятельности человека.</li> <li>2. Формы, принципы, средства, правила делового общения.</li> <li>3. Деловой этикет. Имидж делового человека.</li> </ol>
<p>Тема 2. Личность в деловом общении (ПК-3)</p> <p>Личность в деловом общении</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль личности в деловом общении.</li> <li>2. Учет национальных, религиозных, гендерных и личностных особенностей в деловом общении, включая формирование команд для реализации проектов.</li> </ol>
<p>Тема 3. Споры и конфликты в деловом общении (ПК-3)</p> <p>Споры и конфликты в деловом общении</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Споры и конфликты: понятие, сущность, различия.</li> <li>2. Методы и принципы управления субъектами спора, конфликта.</li> <li>3. Технологии преодоления и разрешения конфликтов.</li> <li>4. Стрессы в деловом общении.</li> </ol>
<p>Тема 4. Формы делового общения при реализации конкретных проектов (ПК-3)</p> <p>Формы делового общения для осуществления взаимодействий для реализации конкретных проектов</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая беседа: характеристика, структура, методы подготовки и проведения. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.</li> <li>2. Деловая дискуссия: сущность, цели, этапы.</li> <li>3. Деловое дистанционное общения (по почте, телефону, интернету).</li> <li>4. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.</li> <li>5. Публичные выступления: основные этапы и правила подготовки. Культура речи.</li> <li>6. Деловые переговоры: сущность и отличия.</li> </ol>
<p>Тема 5. Деловые переговоры: этапы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-3)</p> <p>Сущность, этапы, стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация деловых переговоров.</li> <li>2. Подходы к переговорам: мягкие, жесткие, принципиальные.</li> <li>3. Типы и виды стратегий деловых переговоров.</li> <li>4. Основные составляющие переговорного процесса: предмет, субъекты, позиции и пропозиции.</li> <li>5. Этапы переговорного процесса.</li> <li>6. Особенности подготовки и проведения переговоров на каждом из этапов переговорного процесса</li> <li>7. Тактика и приемы управления переговорным процессом.</li> <li>8. Манипуляции и уловки в переговорах.</li> <li>9. Правила успешных переговоров.</li> </ol>

Тема 1. Деловое общение как элемент организации процесса управления проектом (ПК-3)

Семинар. Деловое общение как элемент организации процесса управления проектом

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

Тестирование.

Основные вопросы:

1. Характеристики делового общения.
2. Функции и значение общения в жизнедеятельности человека.
3. Барьеры общения.
4. Основные формы и принципы делового общения. Роль делового общения в проектном управлении.
5. Причины плохой коммуникации в профессиональной деятельности. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
6. Деловой этикет. Кодекс делового общения.

Тема 2. Личность в деловом общении (ПК-3)

Семинар. Личность в деловом общении

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

Тестирование.

Основные вопросы:

1. Концепции личности и их учет в деловом общении.
2. Гендерные и национальные особенности личности.
3. Типологические характеристики личности в деловом общении.
4. Учет типа темперамента в деловом общении. Психологические типы деловых партнеров.
5. Типы сотрудников в служебном общении. Учет национальных, религиозных, гендерных и личностных особенностей людей при организации команд (групп) сотрудников для реализации конкретных проектов.
6. Формирование стиля поведения в коллективе для эффективных коммуникаций.

Тема 3. Споры и конфликты в деловом общении (ПК-3)

Семинар. Споры и конфликты в деловом общении

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

Основные вопросы:

1. 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. Кодекс поведения в конфликтной ситуации.
4. Эустрессы (полезные) и дистрессы (вредные) стрессы в деловом общении.
5. Причины, последствия, методы предотвращения и борьбы со стрессами.

#### Тема 4. Формы делового общения при реализации конкретных проектов (ПК-3)

Семинар. Формы делового общения для осуществления взаимодействий при реализации конкретных проектов

1. Деловая беседа: характеристика, структура, методы подготовки и проведения. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.
2. Деловая дискуссия: сущность, цели, этапы.
3. Деловое дистанционное общения (по почте, телефону, интернету).
4. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.
5. Публичные выступления: основные этапы и правила подготовки. Культура речи.
6. Разработка и проведение презентации инвестиционного проекта
7. Деловые переговоры: сущность и отличия.

#### Тема 5. Деловые переговоры: этапы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-3)

Семинар проводится в форме круглого стола, заслушиваются и обсуждаются доклады студентов, решаются кейсы.

Основные вопросы:

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

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

#### Тема 2. Личность в деловом общении (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. Подготовка к тестированию

Тема 3. Споры и конфликты в деловом общении (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. Выполнение задания;
4. Решение кейсов

Тема 4. Формы делового общения при реализации конкретных проектов (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. Решение кейсов

Тема 5. Деловые переговоры: этапы, стратегии, тактики, инструменты (ПК-3)

1. Изучение понятийного аппарата темы, соответствующих глав рекомендованной основной и дополнительной литературы;
2. Подготовка к семинару;
3. 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  
Учебным планом не предусмотрено.

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются.

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

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Учебным планом не предусмотрено.

## 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. Рыбкин А.Г., Эмих О.К. Стратегия сложных переговоров [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 260 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2085043>

3. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2023. - 247 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2122447>

4. Митрошенков О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 315 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/540108>

### Дополнительная литература:

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 286 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1854584>

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2059563>

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

## **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 Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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

## **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 зачету

#### Примерные открытые вопросы:

1. Определение и функции общения
2. Виды общения.
3. Стили и уровни делового общения
4. Вербальные и невербальные средства общения и их характеристика
5. Общение как коммуникация. Барьеры эффективных коммуникаций
6. Сущность общения как восприятия (перцептивная сторона). Механизмы межличностного познания: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении
8. Формы межличностного взаимодействия в общении
9. Роль личности в деловом общении.
10. Типы личности и их учет в деловом общении
11. Защитные механизмы личности и их проявление в деловом общении
12. Учет гендерных особенностей в деловом общении
13. Учет национальных особенностей в деловом общении
14. Формы делового общения и их краткая характеристика
15. Этапы деловой беседы и их характеристика
16. Деловые переговоры
17. Деловые совещания и собрания
18. Основные этапы и правила публичных выступлений
19. Особенности общения через переводчика
20. Принципы делового общения
21. Активное слушание в деловом общении
22. Принципы и правила успешной организации времени
23. Методы и особенности дистанционного делового общения
24. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре
25. Конфликты в деловом общении. Понятие конфликта, его структура и типы
26. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия
27. Принципы ведения спора. Техники убеждения в споре.
28. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия
29. Методы управления конфликтной ситуацией в деловом общении
30. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении
31. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
32. Внешний вид в деловых переговорах
33. Этапы ведения деловых переговоров
34. Стратегии деловых переговоров
35. Переговорные тактики и соответствующие им приемы
36. Техники манипулирования на переговорах и способы противостояния им
37. Документационное обеспечение делового общения

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

#### Примерные закрытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1	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-3
2	Выберите правильную последовательность переговорного процесса а) начало переговоров, достижение цели переговоров, завершение; б) торг, подведение итогов переговоров; реализация достигнутых договоренностей; в) подготовка к переговорам, начало, торг, завершение, анализ результатов, выполнение договоренностей	ПК-3
3	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) передавая информацию, проигнорировать вопросы собеседника или дать ему понять неуместность вопросов.	ПК-3
4	Общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения, называется: а) деловым совещанием; б) публичным выступлением; в) деловыми переговорами; г) деловой беседой.	ПК-3
5	Выберите корректные утверждения: а) чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов; б) в формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации; в) успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга; г) наличие обратной связи - важное условие коммуникаций	ПК-3

## Примерные открытые вопросы:

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1	<p><i>Кейс.</i> Менеджер по продажам компании «А» договорился о встрече с заместителем директора компании «Б» с целью обсудить возможности поставки оборудования. Компания «А», имея довольно большой опыт работы на рынке, с компанией «Б» ранее не осуществляла совместных проектов. При подготовке к встрече он созвонился с начальником департамента закупок компании «Б» и уточнил потребности в предлагаемом предприятии «А» оборудовании, а также выяснил, что по данному оборудованию есть сильный конкурент. Были согласованы место и время переговоров.</p> <p><i>Задание:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Определите критерии успеха переговоров для компаний «А» и «Б»;</li> <li>2) Предложите план подготовки к переговорам</li> <li>3) Главная идея презентации компании «А»?</li> <li>4) Предложите вариант стратегии переговоров (1)</li> <li>5) Предложите тактики ведения переговоров в рамках данной стратегии (2)</li> </ol>	ПК-3
2	<p>К какому виду невербальных коммуникаций относятся следующие варианты поведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) договариваясь о следующем совместном проекте, партнеры сидели за столом слегка наклонившись друг к другу;</li> <li>2) во время переговоров с компанией «Я», финансовый директор сидел нахмурившись и постукивал карандашом по столу;</li> <li>3) во время переговоров лицо директора ООО «С» на короткий период времени стало очень напряженным, зрачки глаз сузились. Он замолчал, казалось, что сдерживает слова стиснутыми губами</li> </ol>	ПК-3
3	<p><i>Кейс.</i> В проектной группе компании «С» новые сотрудники, предложили идеи по оптимизации процессов. Опытные работники, которые долгое время работали в данной компании, выражают недовольство, считая, что новички недостаточно понимают специфику работы и не имеют необходимого опыта для внесения изменений. Новички же уверены, что их свежий взгляд на вещи может привести к повышению эффективности и качества работы по выполнению проекта.</p> <p><i>Задание:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Определите тип конфликта</li> <li>2) В чем состоят конструктивные начала конфликта?</li> <li>3) Предложите методы управления конфликтом</li> </ol>	ПК-3
4	<p>Сформулируйте основные цели и итоги переговоров по проекту по стратегиям, приведите примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Выигрыш/Выигрыш;</li> <li>2) Выигрыш/Проигрыш;</li> <li>3) Проигрыш/Проигрыш</li> </ol>	ПК-3
5	<p>Подготовьте текст делового письма, содержащего:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) просьбу в адрес организации-поставщика о закупке необходимого материала (оборудования, продукции и т.д.);</li> <li>2) предложение о поставке продукции, выпускаемой вашей организацией, потенциальному потребителю.</li> </ol>	ПК-3