

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.05.2022 13:17:43  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484036a8cb3c509a9571e605f

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

**Одобрена**  
Ученым советом факультета

30.11.2021 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Ткаченко И.Н.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 декабря 2021 г.  
протокол № 4  
Председатель: Карх Д.А.



*(подпись)*

### 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	2022

Разработана:  
Профессор, д.э.н.  
Ткаченко И.Н.

Екатеринбург  
2022 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>10</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>10</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>16</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>17</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>17</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>18</b>

## 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)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студента системы знаний, умений, навыков, 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 вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	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	84	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
информационно-аналитический	

<p>ПК-2          эффективностью          инвестиционного проекта</p>	<p>Управление</p> <p>ИД-1.ПК-2 Знать:</p> <p>Принципы структурирования инвестиционного проекта</p> <p>Коммуникации между участниками инвестиционного проекта</p> <p>Принципы оценки состояния земельного участка и объектов инфраструктуры, необходимых для реализации инвестиционного проекта</p> <p>Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов</p> <p>Системный анализ, теория принятия решений при реализации инвестиционного проекта</p> <p>Методы и модели управления инвестиционными проектами</p> <p>Методы управления персоналом при реализации инвестиционного проекта</p> <p>Теория управления рисками</p> <p>Механизмы финансирования инвестиционных проектов</p> <p>Инструменты проектного финансирования</p> <p>Рынок капитала и его инструментарий</p> <p>Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики</p>
--	---

<p>ПК-2 Управление эффективностью инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Определять операции для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Определять последовательность операций для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Оценивать ресурсы операций инвестиционного проекта</li> <li>Оценивать длительности операций инвестиционного проекта</li> <li>Разрабатывать план реализации инвестиционного проекта</li> <li>Контролировать план реализации инвестиционного проекта</li> <li>Работать в специализированных компьютерных программах для подготовки и реализации инвестиционного проекта</li> <li>Использовать различные справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Осуществлять поиск необходимой информации для подготовки и реализации инвестиционного проекта</li> <li>Выявлять и оценивать степень (уровень) риска инвестиционного проекта</li> <li>Разрабатывать мероприятия по управлению рисками инвестиционного проекта</li> <li>Анализировать принципиальные технические решения и технологии, предлагаемые для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Вести деловые переговоры по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов по инвестиционному проекту</li> <li>Разрабатывать и проводить презентации инвестиционного проекта</li> <li>Разрабатывать алгоритмы, модели, схемы по инвестиционному проекту</li> <li>Разрабатывать документы, отчеты по инвестиционному проекту</li> <li>Декомпозировать инвестиционный проект на стандартные этапы с четко установленными результатами</li> <li>Управлять издержками инвестиционного проекта</li> <li>Оценивать эффективность использования ресурсов по инвестиционному проекту</li> <li>Описывать детальное распределение ролей и полномочий между участниками инвестиционного проекта и соответствующие взаимосвязи</li> <li>Планировать потребности инвестиционного проекта в трудовых ресурсах</li> <li>Составлять штатную структуру инвестиционного проекта</li> </ul> <p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Определения операций для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Определения последовательности операций для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Оценки ресурсов операций инвестиционного проекта</li> <li>Оценки длительности операций инвестиционного проекта</li> <li>Расчета трудовых ресурсов для реализации инвестиционного проекта</li> <li>Определения состава участников инвестиционного проекта</li> <li>Развития команды инвестиционного проекта</li> <li>Планирования этапов реализации инвестиционного проекта</li> <li>Обеспечения качества реализации инвестиционного проекта</li> <li>Контроля качества реализации инвестиционного проекта</li> <li>Управления командой инвестиционного проекта</li> </ul>
<p>организационно-управленческий</p>	

<p>ПК-6 Управление коммуникациями инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-6 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Коммуникационные технологии в рамках реализации инвестиционного проекта</li> <li>Коммуникационные модели в рамках реализации инвестиционного проекта</li> <li>Методы коммуникаций и управления коммуникациями в рамках реализации инвестиционного проекта</li> <li>Методы контроля коммуникаций в рамках реализации инвестиционного проекта</li> <li>Системы управления информацией в рамках реализации инвестиционного проекта</li> <li>Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики</li> <li>Международная практика по привлечению инвестиций</li> </ul>
	<p>ИД-2.ПК-6 Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разрабатывать и проводить презентации инвестиционного проекта</li> <li>Использовать различные справочно-правовые системы в целях актуализации правовых документов</li> <li>Анализировать данные из источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам</li> <li>Осуществлять поиск и анализ информации для реализации инвестиционного проекта</li> </ul>
	<p>ИД-3.ПК-6 Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Планирования коммуникаций при реализации инвестиционного проекта</li> <li>Контроля коммуникаций при реализации инвестиционного проекта</li> <li>Подготовки информации об инвестиционном проекте</li> <li>Подготовки решения о реализации инвестиционного проекта</li> <li>Подготовки отчетов о результатах проверок исполнения обязательств по инвестиционному проекту</li> <li>Подготовки конкурсной документации и информации о порядке проведения конкурсных процедур по инвестиционному проекту (в случае необходимости)</li> <li>Организации публичных слушаний по инвестиционному проекту (в случае необходимости)</li> <li>Обсуждения в прессе результатов реализации инвестиционного проекта с получением обратной связи от нужной целевой аудитории по инвестиционному проекту</li> </ul>

<p>ПК-7 Управление рисками инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-7 Знать:</p> <p>Аналитические методы выявления рисков в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Экспертная оценка рисков в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Категории рисков в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Определение вероятности воздействия рисков в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Определение вероятности воздействия рисков в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Система рисков организации в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Роль риска в менеджменте организации в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Принципы и методы управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Методы разработки и реализации программы управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Специфика управления рисками в электроэнергетике в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Программные инструменты управления рисками в рамках 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>Теория управления рисками в рамках реализации инвестиционного проекта</p> <p>Особенности применения механизмов по привлечению инвестиций для различных отраслей экономики</p>
--	---

<p>ПК-7 Управление рисками инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-2.ПК-7 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 по инвестиционному проекту</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 управлению рисками инвестиционного проекта</p> <p>ИД-3.ПК-7 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-8 Управление сроками и контроль реализации инвестиционного проекта</p>	<p>ИД-1.ПК-8 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> <hr/> <p>ИД-2.ПК-8 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>
--	--

ПК-8 Управление сроками и контроль реализации инвестиционного проекта	ИД-3.ПК-8 Иметь практический опыт: Разработки рабочего плана-графика контроля исполнения контрактных обязательств по инвестиционному проекту Планирования сроков и управление сроками инвестиционного проекта Контроля текущих промежуточных результатов инвестиционного проекта Оценки соответствия промежуточных результатов инвестиционного проекта контрактным обязательствам инвестиционного проекта Выявления отклонений от плана-графика исполнения контрактных обязательств по инвестиционному проекту и анализ причин Организации совещаний с участниками инвестиционного проекта по проблемным вопросам и определение мероприятий по их устранению Организации корректировки контрактной документации по инвестиционному проекту Организации информационного взаимодействия по инвестиционному проекту между участниками проекта Обеспечения межведомственной координации деятельности для реализации инвестиционного проекта Мониторинга и содействие в прохождении согласований и получении разрешений по инвестиционному проекту Организации завершения инвестиционного проекта Составления отчетов о ходе реализации инвестиционного проекта
---	--

## 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 4</b>		<b>108</b>					
Тема 1.	Теоретические основы делового общения. Личность в деловом общении	14	2		2	10	
Тема 2.	Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении	16	2		4	10	
Тема 3.	Деловые переговоры: этапы и основные принципы	36	2		4	30	
Тема 4.	Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров	42	2		6	34	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Темы 1-3	Доклад по темам практических занятий (Приложение 4)	Доклад-презентация, соответствующая требованиям: раскрытие темы, умение работать с различными источниками информации, актуальность рассмотренных взглядов на проблему, логичность изложения мыслей, наличие практических примеров, умение вести полемику.	40 баллов

Тема 4	Кейс (Приложение 4)	Решение кейса, содержащего описание конкретной ситуации в процессе переговоров, представленного в приложении 2 или сформированного студентом на основе своего профессионального опыта.	40 баллов
Тема 4	Индивидуальное задание (Приложение 4)	Заполнение матрицы наиболее распространенных в деловом общении стратегий переговоров с определением наиболее эффективных с учетом конкретных ситуаций, национальных, религиозных, личностных и иных особенностей.	20 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Билет для экзамена (Приложение 5)	Билет содержит 2 вопроса: 1- теоретический; 2 - практикоориентированный.	100 баллов, в т.ч. 1 вопрос - 40 баллов; 2 вопрос - 60 баллов

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущая аттестация. 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 текущей аттестации, 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»

## Тема 1. Теоретические основы делового общения. Личность в деловом общении

Основные понятия и характеристики делового общения. Функции и значение общения в жизнедеятельности человека. Виды общения. Деловое общение и его Кодекс. Особенности делового общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Этапы и структура общения.

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Барьеры общения. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.

Определение основных форм делового общения. Характеристика, структура, методы деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.

Отличительные черты деловых переговоров. Этапы, методы, правила, стили ведения деловых переговоров. Стратегии поведения в процессе деловых переговоров.

Цели, этапы деловой дискуссии. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.

Этапы подготовки публичных выступлений. Правила, используемые в процессе подготовки и публичных выступлениях.

Понятие личности, индивида, человека. Концепции личности и их учет в деловом общении. Гендерные и национальные особенности личности. Типологические характеристики личности в деловом общении. Учет типа темперамента в деловом общении. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении.

## Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

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

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

Методы и стратегия управления конфликтными ситуациями. Способы преодоления и разрешения конфликтов. Кодекс поведения в конфликтной ситуации.

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

## Тема 3. Деловые переговоры: этапы и основные принципы

Значение деловых переговоров в деловом общении. Основные функции и классификация деловых переговоров. Составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров, позиции и пропозиции в переговорах. 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.

Интересы сторон в переговорном процессе. Завершение переговорного процесса.

Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков в переговорном процессе.

#### Тема 4. Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров

Применение стратегий соперничества и сотрудничества. Ситуационный и организационный подходы к переговорам. Коммуникативные навыки. Семь мифов об эффективных переговорах. Модели эффективных переговоров Психология манипулирования на переговорах. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Техники манипуляций и способы противостояния им. Личностнопсихологические манипуляции. Манипуляции, связанные с особенностями человеческого восприятия. Манипуляции, направленные на разрушение понятия адресата о «социальной справедливости». Логикопсихологические манипуляции. Манипуляции в предпринимательской деятельности.

Особенности ведения переговоров в условиях конфликта. 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 1. Теоретические основы делового общения. Личность в деловом общении

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

Основные вопросы:

1. Основные функции, виды и барьеры общения.
2. Основные формы и принципы делового общения.
3. Характеристика, структура, методы подготовки и проведения деловой беседы. Тактика аргументирования в процессе деловой беседы.
4. Отличительные черты деловых переговоров. Этапы деловых переговоров.
5. Цели, этапы деловой дискуссии.
6. Формы и порядок проведения деловых совещаний. Общение с коллегами и начальником.
7. Этапы и правила подготовки публичных выступлений. Культура речи.
8. Правила делового общения по телефону.
9. Особенности делового общения. Кодекс делового общения.
10. Роль особенностей личности в деловом общении.

#### Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

##### Семинар 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

Форма проведения семинара – 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.
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. Деловые переговоры: этапы и основные принципы

#### Семинар 3. Деловые переговоры: этапы, основные принципы

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

### Тема 4. Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров

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

Основные вопросы:

Как обеспечить соблюдение интересов всех сторон в переговорном процессе. Модели принятия решений в процессе переговоров.

Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров.

Завершение переговорного процесса.

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 1. Теоретические основы делового общения. Личность в деловом общении

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

#### Тема 2. Технологии разрешения споров и конфликтов в деловом общении

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

### Тема 3. Деловые переговоры: этапы и основные принципы

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

### Тема 4. Стратегии, тактики, инструменты ведения переговоров

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

1. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 274 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091119>

2. Граудина Л.К., Виноградов С.И. Культура русской речи [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2020. - 560 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1088887>

3. Рыбкин А.Г., Эмих О.К. Стратегия сложных переговоров [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 260 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1595186>

### **Дополнительная литература:**

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 190 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 146 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 460 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488401>

## **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 № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 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.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

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

## **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.