

Министерство науки и высшего образования российской федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

С.Т. Князев

2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МАЙНОРА
ПРАКТИКА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Перечень сведений о рабочей программе майнора	
Код майнора	1139640
Области образования, для которых может реализоваться майнор	Математические и естественные науки, Инженерное дело, технологии и технические науки, Науки об обществе, Гуманитарные науки
Направления подготовки, исключая применение майнора	-
Уровень подготовки	бакалавриат, магистратура, специалитет
Трудоемкость майнора	3 з.е.

Екатеринбург, 2019

Программа майнора составлена авторами:

№ п/п	Фамилия И.О.	Ученая степень, ученое звание	Должность	Кафедра
1	Замощанский Иван Игоревич	Кандидат философских наук	Директор Руководитель модуля	Центр проектного обучения и сопровождения онлайн- курсов

Согласовано:

Дирекция образовательных программ



Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МАЙНОРА Практика деловых коммуникаций

1.1. Аннотация содержания майнора

Курс «Практика деловых коммуникаций» предусматривает освоению навыков эффективных технологий общения для достижения личных и профессиональных целей. Деловые коммуникации – это приемы и инструменты общения, которые сопровождают деловую активность. К деловым коммуникациям относятся:

- Генерирование идей;
- Переговоры;
- Полемика и дискуссия;
- Презентация проекта;
- Невербальная информация и деловой имидж;
- Стилль управления и деловая этика;
- Навык убедительной речи и мотивации сотрудников.

Освоение курса предполагает достижение результатов обучения:

- Умение вести переговоры, участвовать в дискуссии, осуществлять презентацию;
- Навык управления и речевого влияния в деловых контактах;
- Умение использовать коммуникационный ресурс лидерства;
- Освоение методов построения карьеры через эффективные техники общения.

В курсе применяются активные методы обучения. Программа ориентирована на практическое освоение навыков эффективных коммуникаций с деловыми партнерами. Навыки вырабатываются с помощью специальных тренинговых упражнений, деловых игр и кейсов, имитирующих реальное деловое общение, переговоры. Материал построен на реальных примерах из практики политических и деловых переговоров, дискуссий. Участники научатся не просто «выигрывать» единичные переговорные поединки, а освоят стратегию эффективных переговоров и полемики, речевого влияния и коммуникаций

1.2. Язык реализации майнора - русский.

1.3. Планируемые результаты обучения по майнору

Результатом обучения в рамках майнора является формирование следующей компетенции:

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
<i>Майнор</i>	ПК-М - Способность к приобретению новых, расширению и углублению полученных ранее знаний, умений и компетенций в различных областях жизнедеятельности, необходимых для успешной реализации в	<i>Знания:</i> 31 Сделать обзор новых знаний, приобретенных в процессе обучения, и возможностей их применения в сфере профессиональной деятельности 32 Привести примеры сфер деятельности, в которых приобретенные знания, умения и компетенции необходимы для успешной профессиональной и личностной самореализации <i>Умения:</i>

	<p>сфере профессиональной деятельности, в том числе на стыке разных направлений деятельности и областей наук</p>	<p>У1 Анализировать приобретенные знания, умения и компетенции в различных областях жизнедеятельности во взаимосвязи с профильными и определять их применимость в конкретных ситуациях профессиональной деятельности, в том числе на стыке разных направлений деятельности и областей наук</p> <p><i>Иметь опыт/владеть:</i></p> <p>П1 Определять пути решения конкретных ситуаций профессиональной деятельности, в том числе на стыке разных направлений деятельности и областей наук, используя приобретенные знания, умения и компетенции в различных областях жизнедеятельности</p> <p><i>Личностные качества:</i></p> <p>Д1 Проявлять способность к логическому и критическому мышлению Д2 Демонстрировать умение нестандартно мыслить</p>
--	--	--

1.4. Объем майнора

Объем времени, отведенный на освоение майнора	Виды учебной работы				
	Аудиторные занятия, час.			Самостоятельная работа, включая все виды аттестации, час.	Промежуточная аттестация, (зачет), час.
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	2	3	4	5	6
Всего часов	2	32		70	4
В том числе контактная работа (час.)*	2	32		5,1	0,25
Общий объем майнора по учебному плану, час.	108				
Общий объем майнора по учебному плану, з.е.	3				

*Контактная работа составляет:

в п/п 2,3,4 - количество часов, равное объему соответствующего вида занятий;

в п.5 – количество часов, равное объему времени, выделенному преподавателю на консультации в группе (15% от объема аудиторных занятий)

в п.6 – количество часов, равное объему времени, выделенному преподавателю на одного студента на проведение зачета по майнору .

2. СОДЕРЖАНИЕ МАЙНОРА

Код раздела, темы	Раздел, тема майнора*	Содержание
1	Эффективная стратегия общения	Принципы деловой коммуникации. Стил ь общения в деловой сфере Каналы коммуникации. Основная проблема коммуникации Трудности общения. Типы собеседников и техники взаимодействия с ними. Стратегии общения. «Выиграл/выиграл» и «выиграл/проиграл».
2	Коммуникативный ресурс лидерства	Соотношение вербальных и невербальных сигналов в коммуникации. Метасообщение и техники работы с ним. Использование энергетики в техниках убедительной речи. Техники преодоления возражений и переубеждения. Трансформирующее влияние
3	Коммуникация в организации	Структура малой социальной группы. Законы развития группового поведения. Групповая динамика. Стадии развития сплоченности коллектива. Лидерство в коллективе. Эксперт и теневой лидер. «Серая масса» и ее особенности. Аспекты взаимодействия оппозицией. Борьба за власть в малой социальной группе.
4	Переговоры	Коммуникативное поведение. Тип личности типы собеседников. Трудные клиенты и методы работы с ними. Структура переговорного процесса. Динамика переговоров. Победа в переговорах. Методы достижения согласия. Варианты стратегии «выиграл/выиграл».
5	Деловой имидж и стиль	Составляющие делового имиджа. Swot-анализ имиджа. Инструменты формирования делового имиджа. Принципы стиля. Формирование имиджа под конкретную цель.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ

3.1. Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам майнора

Раздел майнора		Аудиторные занятия (час.)				Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий																					
Код раздела, темы	Наименование раздела, темы	Всего по разделу, теме (час.)	Всего аудиторной работы (час.)			Всего самостоятельной работы студентов (час.)	Подготовка к аудиторным занятиям (час.)				Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.)								Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.)			Подготовка к промежуточной аттестации по майнору (час.)					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Всего (час.)	Лекция	Практ., семинар. занятие	Лабораторное занятие	Всего (час.)	Домашняя работа*	Графическая работа*	Реферат, эссе, творч. работа*	Проектная работа*	Расчетная работа, разработка программного продукта*	Расчетно-графическая работа*	Домашняя работа на иностр. языке*	Перевод инояз. литературы*	Всего (час.)	Контрольная работа*		Коллоквиум*				
1	Эффективная стратегия общения	20	8	2	6	12	12		12																		
2	Коммуникативный ресурс лидерства	18	6		6	12	12		12																		
3	Коммуникация в организации	22	8		8	14	14		14																		
4	Переговоры	34	8		8	26	14		14		12				1												
5	Деловой имидж и стиль	10	4		4	6	6		6																		
	Всего (час), без учета промежуточной аттестации:	104	34	2	32	0	70	58	0	58	0	12	0	0	0	12	0	0	0	0	0,0	0	0	0			
	Всего по майнору (час.):	108	34			74	В т.ч. промежуточная аттестация																4				

*Суммарный объем в часах на мероприятие указывается в строке «Всего (час.) без учета промежуточной аттестации»

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

4.1. Лабораторные работы

не предусмотрено

4.2. Практические занятия

Код раздела, темы	Номер занятия	Тема занятия	Время на проведение занятия (час.)
1	1	Типы собеседников и техники взаимодействия с ними	2
1	2	Стратегии общения. «Выиграл/выиграл» и «выиграл/проиграл».	4
2	3	Метасообщение и техники работы с ним. Техники преодоления возражений и переубеждения. Трансформирующее влияние	6
3	4	Структура малой социальной группы. Законы развития группового поведения. Групповая динамика.	4
3	5	Эксперт и теневой лидер. «Серая масса» и ее особенности. Аспекты взаимодействия оппозицией. Борьба за власть в малой социальной группе.	4
4	6	Структура переговорного процесса. Динамика переговоров. Победа в переговорах.	4
4	7	Переговорный турнир	4
5	8	Деловой имидж и стиль	4
Всего:			32

4.3. Примерная тематика самостоятельной работы

4.3.1. Примерный перечень тем домашних работ

не предусмотрено

4.3.2. Примерный перечень тем графических работ

не предусмотрено

4.3.3. Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ)

не предусмотрено

4.3.4. Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов

Переговорный турнир.

4.3.5. Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов)

не предусмотрено

4.3.6. Примерный перечень тем расчетно-графических работ

не предусмотрено

4.3.7. Примерная тематика контрольных работ

не предусмотрено

4.3.8. Примерная тематика коллоквиумов
не предусмотрено

5. СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ МАЙНОРА И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ

Код раздела, темы майнора	Активные методы обучения					Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение						
	Проектная работа	Кейс-анализ	Деловые игры	Проблемное обучение	Командная работа	Другие (указать, какие)	Сетевые учебные курсы	Виртуальные практикумы и тренажеры	Вебинары и видеоконференции	Асинхронные web-конференции и семинары	Совместная работа и разработка контента	Другие (указать, какие)
Эффективная стратегия общения												
Коммуникативный ресурс лидерства					*							
Коммуникация в организации					*							
Переговоры	*	*			*							
Деловой имидж и стиль		*		*								

6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ
(Приложение 1)

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение 2)

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

8.1.Рекомендуемая литература

8.1.1.Основная литература

1. Бабушкин А. Эффективный нетворкинг: как прокачать полезные связи для успеха в бизнесе и жизни. М., 2016. Режим доступа: http://remonttigai.ru/files/babushkin_a_yeffektivnyi_networking.a4.pdf
2. Зверева Н. Вам слово. Выступление без волнения. Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9489>
3. Канеман Д. Думай медленно... решай быстро. Москва: АСТ, 2014. Режим доступа: http://www.rulit.me/programRead.php?program_id=332998&page=1
4. Д. Копирайтинг массового поражения. Режим доступа: http://mastersloga.ru/files/kopirayting_massovogo_porazheniya.pdf
5. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Издательство: Попурри, 2009. Режим доступа: http://www.rulit.me/programRead.php?program_id=442149&page=1

6. Карнеги Д. Как найти выход из любой конфликтной ситуации. Издательство: Попурри, 2017. Режим доступа: <http://www.rulit.me/books/kak-najti-vyход-iz-lyuboj-konfliktnoj-situacii-read-505278-1.html>
7. Яковлева Н.Ф. Деловое общение: учебное пособие. М.: Флинта, 2014 – 269 с. Режим доступа: <http://docplayer.ru/31616929-N-f-yakovleva-delovoe-obshchenie-uchebnoe-posobie.html>

8.1.2.Дополнительная литература

1. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов. Юнити-Дана, 2005. Режим доступа: https://royallib.com/read/kuznetsov_i/delovoe_obshchenie_delovoy_etiket_ucheb_posobie_dly_a_studentov_vuzov.html#0
2. Родченко И. Хозяин слова. Мастерство публичного выступления. Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2013. Режим доступа: http://megaworld.com/upload/iblock/3f1/pdf_bk_1890_hozyain_slova_masterstvo_publichnogo_vystupleniya_igor_rodchenkobook.a4.pdf
3. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ. – 180 с. Режим доступа: <http://www.aup.ru/files/m161/m161.pdf>

8.2.Методические разработки

не используются

8.3.Программное обеспечение

не используются

8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

не используются

8.5.Электронные образовательные ресурсы

не используются

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МАЙНОРА

Сведения об оснащённости майнора специализированным и лабораторным оборудованием

Для обеспечения дисциплины используется учебная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием: компьютер или ноутбук, проектор, экран, графический планшет, либо интерактивная доска. Доступ в Internet.

6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Текущая аттестация на занятиях	Максимальная оценка в баллах*
Практические/семинарские занятия	
Индивидуальный проект	100
Промежуточная аттестация	Максимальная оценка в баллах**
Зачет***	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по всем видам занятий – 0,6	
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации - 0,4	
Итоговый балл для учета в БРС - 100	

* Сумма баллов по итогам контрольных мероприятий текущей аттестации по всем видам занятий составляет 100.

** Максимальный балл по итогам промежуточной аттестации составляет 100

***В случае проведения промежуточной аттестации по майнору (зачет) методом тестирования используются официально утвержденные ресурсы: АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ, имеющие статус ЭОР УрФУ; ФЭПО (www.фэпо.рф); Интернет-тренажеры (www.i-exam.ru).

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В рамках промежуточной аттестации по майнору применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов. Система критериев оценивания опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	высокий
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Личностные качества	Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу	Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность.	Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход.

7.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО КОНТРОЛЯ

не предусмотрено

7.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.3.1. Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий

не предусмотрено

7.3.2. Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий

не предусмотрено

7.3.3. Примерные контрольные кейсы

1. В компанию поступает заказ не рекламную кампанию неоднозначного продукта. Есть в компании как явные сторонники продукта, так и противники. Вам необходимо провести совещание и принять решение.
2. Руководитель отдела, который должен был завтра представлять проект перед инвесторами, серьезно заболел, и не сможет презентовать материал в согласованное время. Вместе с ним проект готовила помощница и казалось бы проблема решена. Но помощница очень застенчива, одевается своеобразно. А инвесторы – люди традиционного склада. Как провести переговоры со всеми участниками ситуации.

7.3.4. Перечень примерных вопросов для зачета

1. Принципы деловой коммуникации.
2. Стиль общения в деловой сфере. Каналы коммуникации.
3. Основная проблема коммуникации. Трудности общения.
4. Типы собеседников и техники взаимодействия с ними.
5. Стратегии общения. «Выиграл/выиграл» и «выиграл/проиграл».
6. Соотношение вербальных и невербальных сигналов в коммуникации.
7. Метасообщение и техники работы с ним.
8. Использование энергетики в техниках убедительной речи.
9. Техники преодоления возражений и переубеждения.
10. Структура малой социальной группы. Законы развития группового поведения. Групповая динамика.
11. Стадии развития сплоченности коллектива. Лидерство в коллективе.
12. Эксперт и теневой лидер. «Серая масса» и ее особенности. Аспекты взаимодействия оппозицией. Борьба за власть в малой социальной группе.
13. Тип личности и типы собеседников.
14. Структура переговорного процесса. Динамика переговоров. Победа в переговорах. Методы достижения согласия. Варианты стратегии «выиграл/выиграл».
15. Составляющие делового имиджа. Swot-анализ имиджа. Инструменты формирования делового имиджа.
16. Принципы стиля. Формирование имиджа под конкретную цель.

7.3.5. Ресурсы АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации

не используются

7.3.6. Ресурсы ФЭПО для проведения независимого тестового контроля

не используются

7.3.7. Интернет-тренажеры

не используются

7.3.8. Перечень тем итоговых проектов

Переговорный турнир. В каждой ситуации есть три роли, которым соответствуют определенные интересы. Лидер одной из команд в первом раунде выбирает роль себе и сопернику. Затем меняются.

Примерные ситуации.

1. Топ-менеджер организации долго вел переговоры с Заказчиком т, наконец, ему удалось подписать контракт на оказание услуг. Высокий статус Заказчика и сложность задания требовали привлечь к выполнению работы лучшего Специалиста компании. Топ-менеджер высоко ценил профессионализм Специалиста, его ответственность и трудолюбие. Но обстоятельства сложились так, что в то время, когда по договоренности с Заказчиком Специалист должен был приступить к работе, была назначена свадьба его дочери. Такое событие бывает раз в жизни, и специалист никак не мог его пропустить. Топ-менеджер понимает, что без больших потерь для имиджа организации срок выполнения задания перенести нельзя.

2. В школе ввели военнизированную охрану. У Охранников четкая инструкция – не пропускать в школу гостей и родителей без паспорта. Бабушка привела внучку в школу и хотела помочь ей переодеться. Но, т.к. она была без паспорта, ее дальше вахты не пустили. Бабушка пошла добиваться «правды» у Директора.

3. Сотрудник предприятия в связи с большой загрузкой задержал ответ на запрос клиента на несколько дней. При этом он не сообщил клиенту о сложившейся ситуации и не согласовал с ним перенос сроков. Клиент позвонил Начальнику отдела и сообщил, что ответ ему требуется срочно. Начальник отдела пообещал разобраться и ускорить подготовку ответа, после чего дал команду сотруднику готовить ответ в ускоренном порядке и постоянно держать клиента в курсе дела. В это же время Директор вызвал сотрудника и поручил ему срочный вопрос, на который у него ушел целый рабочий день. В результате он еще на 1 день задержал ответ и не сообщил об этом клиенту и начальнику отдела. Клиент позвонил Директору и сообщил, что он намерен расторгнуть договор.