

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС

Кафедра социальной антропологии и межкультурных коммуникаций

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой социальных антропологий и
межкультурных коммуникаций

Протокол от «03» сентября 2021 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Б1.В.ДВ.01.02

краткое наименование дисциплины – не устанавливается

по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

направленность (профиль): «Инвестиционный анализ и управление проектами»

квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная

Год набора - 2021

Новосибирск, 2021

Автор–составитель:

преподаватель кафедры «Финансы, денежное обращение и кредит» Кузьмина Ю.И.

Заведующий кафедрой

финансов и кредита СИУ – филиала РАНХиГС кандидат экономических наук, доцент
Гоманова Т.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	19
6.1. Основная литература.....	19
6.2. Дополнительная литература	20
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	20
6.4. Нормативные правовые документы.....	20
6.5. Интернет-ресурсы.....	20
6.6. Иные источники.....	20
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология ведения переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способен применять основы этики и бизнес-профайлинга в целях построения соответствующих иерархическому положению индивида межличностных отношений в группе
		УК ОС-3.2	Способен участвовать в командной деятельности
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1	Способен применять навыки делового общения, ведения переговоров, дискуссий в области своей профессиональной деятельности, в том числе, на иностранном языке

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-3.1	<p><i>на уровне знаний:</i> основные категории, понятия и проблемы социального и личностного развития человека, феномена социальных групп и командной работы; принципы проведения и организации различных форм командной работы; базовые категории и понятия: группа, разновидность социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфика передачи информации между людьми, специфика межличностного и межгруппового взаимодействия;</p> <p><i>на уровне умений:</i> использование идей философии в процессе самопознания и социальной коммуникации; применение полученных знаний для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; определение способа обработки информации; использование в своей деятельности различные формы организации командной работы; применение техники и приемы эффективного общения; объяснение феноменов общения;</p>

		<p>установка доверительных взаимоотношений; <i>на уровне навыков:</i> самостоятельное разрешение конфликтных ситуаций в группе; самостоятельная организация работы группы; организация эффективной работы группы, использование полученных в эмпирических исследованиях фактов для подготовки и обоснования решений в области социального и личностного развития человека;</p>
	УК ОС-3.2	<p><i>на уровне знаний:</i> основные принципы межличностных коммуникаций и методов аргументации своей точки зрения; <i>на уровне умений:</i> формулировка четкого и исчерпывающего ответа на поставленный вопрос, при этом придерживаясь рамок профессиональной коммуникации; <i>на уровне навыков:</i> использование инструментов бизнес-профайлинга для взаимодействия с контрагентами.</p>
	УК ОС-4.1	<p><i>на уровне знаний:</i> особенности написания научных текстов; этические стандарты и нормы поведения при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>на уровне умений:</i> правильное оформление различных типов научных письменных работ; установление эффективных психологических контактов с учетом этических норм поведения; <i>на уровне навыков:</i> составление различного вида документов в соответствии с правовыми нормами и общепринятыми стандартами; психологическая коммуникация (в устной и письменной формах на русском языке) для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология ведения переговоров» составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа.

На контактную работу с преподавателем выделено 32 часа, из них 16 часов лекций и 16 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 40 часов для очной ф/о.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология ведения переговоров» изучается на 1 курсе, в 1 семестре для студентов очной формы обучения.

Изучение дисциплины заканчивается зачетом.

3. Содержание и структура дисциплины Очная форма обучения

Таблица 3

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Риторический инструментарий деловой речи	4	1		1		2	К, П
Тема 2	Невербальные средства делового общения	4	1		1		2	К, П
Тема 3	Современный деловой этикет	4	1		1		2	К, П
Тема 4	Особенности проведения совещания	4	1		1		2	К, П
Тема 5	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	4	1		1		2	К, П
Тема 6	Деловое общение по телефону и прием посетителей	4	1		1		2	К, П
Тема 7	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	4	1		1		2	К, П
Тема 8	Анализ проведения деловых переговоров	4	1		1		2	К, П
Тема 9	Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе	5	1		2		2	К,П
Тема 10	Подготовка к международным переговорам	5	2		1		2	К,П
Тема 11	Стратегия и тактика ведения переговоров	7	1		2		4	К, П
Тема 12	Структура и итоговые документы переговорного процесса	7	2		1		4	К, П
Тема 13	Правила ведения переговоров	6	1		1		4	К, П
Тема 14	Стили ведения переговоров	10	1		1		8	К, П
Промежуточная аттестация								За
Всего:		72	16		16		40	Ак.ч.
		5						З.е.
		54						Астр.ч.

** – формы текущего контроля успеваемости: коллоквиум (К), презентация (П)

*** - формы промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины

Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 2. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

Тема 3. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

Тема 4. Особенности проведения совещания

Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Тема 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей

Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.

Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

Тема 9. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе

Изучение переговоров: основные подходы и методы. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе Классификация и функции переговоров.

Тема 10. Подготовка к международным переговорам

Организационная подготовка к переговорам. Теоретическая подготовка к переговорам.

Тема 11. Стратегия и тактика ведения переговоров

Основные приемы ведения переговоров. Основные стратегии ведения переговоров.

Тема 12. Структура и итоговые документы переговорного процесса

Этапы переговоров. Посредничество в переговорах. Итоговые документы международных переговоров.

Тема 13. Правила ведения переговоров

Правила ведения переговоров. Правила посредничества.

Тема 14. Стили ведения переговоров

Национальные стили ведения переговоров. Личностные стили ведения переговоров.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Текущий контроль успеваемости

4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

Таблица

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 2. Невербальные средства делового общения	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 3. Современный деловой этикет	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 4. Особенности проведения совещания.	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема9. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 10. Подготовка к международным переговорам	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 11. Стратегия и тактика ведения переговоров	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема12. Структура и итоговые документы переговорного процесса	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации

Тема 13. Правила ведения переговоров	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации
Тема 14. Стили ведения переговоров	Вопросы для коллоквиума, вопросы для презентации

4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Вопросы для коллоквиума

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

По теме 1. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

По теме 2. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

По теме 3. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

По теме 4. Особенности проведения совещания

Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

По теме 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

По теме 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей

Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового

телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.

Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.

По теме 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

По теме 8. Анализ проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

По теме 9. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе

Изучение переговоров: основные подходы и методы. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе. Классификация и функции переговоров.

По теме 10. Подготовка к международным переговорам

Организационная подготовка к переговорам. Теоретическая подготовка к переговорам.

По теме 11. Стратегия и тактика ведения переговоров.

Основные стратегии ведения переговоров. Основные тактические приемы ведения переговоров.

По теме 12. Структура и итоговые документы переговорного процесса

Этапы переговоров. Посредничество в переговорах. Итоговые документы международных переговоров.

По теме 13. Правила ведения переговоров

Правила ведения переговоров. Правила посредничества.

По теме 14. Стили ведения переговоров

Национальные стили ведения переговоров. Личностные стили ведения переговоров.

Вопросы для подготовки презентации

По теме 1. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

По теме 2. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

По теме 3. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

По теме 4. Особенности проведения совещания

Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

По теме 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Различные типы поведения партнеров на переговорах.

По теме 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей

Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.

По теме 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

По теме 8. Анализ проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

По теме 9. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе

Презентация с включением видео-блока. Изучение переговоров: Основные подходы и методы. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе. Классификация и функции переговоров.

По теме 10. Подготовка к международным переговорам

Организационная подготовка к переговорам. Теоретическая подготовка к переговорам. Формирование стратегического плана переговоров.

По теме 11. Стратегия и тактика ведения переговоров.

Презентация с включением видео-блока. Основные стратегии ведения переговоров. Основные тактические приемы ведения переговоров.

По теме 12. Структура и итоговые документы переговорного процесса

Этапы переговоров. Посредничество в переговорах. Итоговые документы международных переговоров. Формирование пакета документов по конкретным переговорам.

По теме 13. Правила ведения переговоров

Презентация с включением видео-блока. Правила ведения переговоров. Правила посредничества.

По теме 14. Стили ведения переговоров

Национальные стили ведения переговоров на примере различных стран мира на выбор студента. Личностные стили ведения переговоров.

Критерии оценивания текущего контроля

1. Текущий контроль знаний студентов обеспечивает оперативное управление учебной деятельностью студента и проводится с целью:

- соответствия уровня и качества подготовки специалиста Государственному образовательному стандарту;
- проверки качества теоретических знаний по дисциплине;
- проверки наличия умений применять полученные теоретические знания при решении практических задач и выполнении лабораторных работ;
- проверки наличия умений самостоятельной работы с учебной литературой.

2. Текущий контроль знаний студентов предусматривает систематическую проверку качества полученных студентами знаний, умений и навыков по всем дисциплинам, изучаемым в каждом семестре.

3. Текущий контроль знаний студентов может проводиться в форме: устного опроса, коллоквиума в виде дискуссии, письменной работы, презентации и т.п.

Критерии оценивания коллоквиума в виде дискуссии

Оценка «Отлично» выставляется студенту, если он дал научно обоснованный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.

Оценка «Хорошо» выставляется студенту, если он дал убедительный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, если он дал недостаточно обоснованный ответ на поставленный вопрос в процессе дискуссии.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал никакого ответа на дискуссионный вопрос.

Критерии оценивания презентации

Оценка «Отлично» выставляется студенту, если подготовлена презентация по заданным тематическим направлениям с анализом информации, выводами и предложениями.

Оценка «Хорошо» выставляется студенту, если подготовлена презентация по заданным тематическим направлениям с анализом информации с выводами, но без предложений.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, если подготовлена презентация по заданным тематическим направлениям с анализом информации без выводов и предложений.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, если подготовлена информация, не соответствующая тематическому направлению.

4.2. Промежуточная аттестация

4.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 5

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способен применять основы этики и бизнес-профайлинга в целях построения соответствующих иерархическому положению индивида межличностных отношений в группе
		УК ОС-3.2	Способен участвовать в командной деятельности
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1	Способен применять навыки делового общения, ведения переговоров, дискуссий в области своей профессиональной деятельности, в том числе, на иностранном языке

Таблица 6

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС - 3.1 Способен применять основы этики и бизнес-профайлинга в целях построения соответствующих иерархическому положению индивида межличностных отношений в группе	Презентует собственные результаты: идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом, а также демонстрирует нескольких схем позиционирования результатов. Ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия и анализ группы с точки зрения социально-психологических характеристик. Грамотно позиционирует себя в группе, использует навыки коммуникации в команде, применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от командной задачи.	Представляет идеи/ точку зрения/проект перед коллективом. Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов. Демонстрирует осмысление полученных теоретических основ и применяет их в практической деятельности. Оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики. Реализует свою позицию и роль в группе. Слышит и слушает других членов команды. Применяет групповые методы взаимодействия.
УК ОС-3.2 Способен участвовать в командной деятельности	Обосновывает адекватность распределения ролей в рамках выполнения командной задачи и собственную ролевую позицию.	Использует идеи философии в процессе самопознания и социальной коммуникации; применяет полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; определяет способы обработки

		информации; использует в своей деятельности различные формы организации командной работы; применяет техники и приемы эффективного общения; устанавливает доверительные взаимоотношения.
УК ОС-4.1 Способен применять навыки делового общения, ведения переговоров, дискуссий в области своей профессиональной деятельности, в том числе, на иностранном языке	Самостоятельно планирует и проводит деловую встречу или публичное выступление на иностранном языке, демонстрирует свободное владение специфической лексикой, распространенной в деловой сфере, а также знание делового этикета страны контрагента	Не испытывает затруднений в выборе языковых средств. Речь грамотная, свободная. Слышит собеседника, реагирует на его аргументацию, не допускает речевых ошибок. Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере

4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - зачет.

4.2.3. Типовые оценочные средства

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Риторический инструментарий деловой речи
2. Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи.
3. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.
4. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения.
5. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
6. Невербальные средства делового общения
7. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации.
8. Трактовка взглядов, мимики, жестов.
9. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться.
10. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.
11. Современный деловой этикет
12. Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе.
13. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
14. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
15. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.
16. Особенности проведения совещания
17. Стили проведения делового совещания.
18. Этапы проведения совещания.
19. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания.
20. Ведение дискуссий в процессе совещания.
21. Завершение делового совещания.
22. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии
23. Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели,

- определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса.
24. Необходимые навыки ведения деловых переговоров.
 25. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров.
 26. Специфика управления трудными переговорами.
 27. Различные типы поведения партнеров на переговорах.
 28. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.
 29. Деловое общение по телефону и прием посетителей
 30. Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
 31. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.
 32. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.
 33. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами
 34. Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.
 35. Национальные особенности невербального общения.
 36. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
 37. Российский стиль ведения деловых переговоров.
 38. Анализ проведения деловых переговоров
 39. Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
 40. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.
 41. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе
 42. Изучение переговоров: основные подходы и методы
 43. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе
 44. Классификация и функции переговоров
 45. Подготовка к международным переговорам
 46. Организационная подготовка к переговорам
 47. Теоретическая подготовка к переговорам
 48. Стратегия и тактика ведения переговоров
 49. Основные стратегии ведения переговоров
 50. Основные тактические приемы ведения переговоров
 51. Структура и итоговые документы переговорного процесса
 52. Этапы переговоров
 53. Посредничество в переговорах
 54. Итоговые документы международных переговоров
 55. Правила посредничества

4.3. Методические материалы

Процедура проведения зачета

Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя калькуляторами. Время подготовки ответа при сдаче зачета устной форме должно составлять не менее 20 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более

15 минут. При подготовке к устному зачету экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается экзаменатору.

При проведении устного зачета экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке. Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях. Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении устного зачета в аудитории могут одновременно находиться не более шести экзаменуемых. По окончании ответа на вопросы билета экзаменатор может задать экзаменуемому дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет.

Критерии и шкала оценивания

Таблица 7.

Зачет	Экзамен (5-балльная шкала)	Критерии оценки
незачтено	2	Понижение критериев оценивания относительно оценки «удовлетворительно» («зачтено»).
зачтено	3	Понижение критериев оценивания относительно оценки «хорошо».
	4	Понижение критериев оценивания относительно оценки «отлично».
	5	Не испытывает затруднений в выборе языковых средств. Речь грамотная, свободная. Слышит собеседника, реагирует на его аргументацию, не допускает речевых ошибок. Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к коллоквиуму в виде дискуссии

Дискуссия представляет собой обсуждение заданной темы, публичный диалог, в процессе которого сталкиваются различные, противоположные точки зрения. Целью дискуссии является выяснение и сопоставление позиций, поиск правильного решения, выявление истинного мнения.

Для участия в дискуссии необходимо:

1. Выбрать тему дискуссии, ее может предложить, как преподаватель, так и студенты.
2. Выделить проблематику. Обозначить основные спорные вопросы.
3. Рассмотреть, исторические и современные подходы по выбранной теме.
4. Подобрать литературу.
5. Выписать тезисы.
6. Проанализировать материал и определить свою точку зрения по данной проблематике.

Во время участия в дискуссии требуется проявить логику изложения материала, представить аргументацию, ответить на вопросы участников дискуссии.

Требования к оформлению учебных презентаций

Общие требования к презентации

Первый слайд – это титульный слайд, на котором представлены: сверху полное наименование ОУ, логотип ОУ; название работы по центру; ФИО, группа автора и ФИО руководителя (при наличии) после названия работы справа.. Снизу слайда указывается населенный пункт, дата разработка. На последнем слайде указывается: источники, список

литературы, глоссарий и т.д. Оптимальный объем. Объем презентации не должен быть менее 8-10 слайдов и не более 20 слайдов. Зрительный ряд из большого числа слайдов вызывает утомление, отвлекает от сути рассматриваемой темы. Исключения составляют презентации, предназначенные для длительной демонстрации ознакомительного характера с большим количеством визуального материала. В этом случае объем презентации - из расчета не менее чем 1 мин. на один слайд, а на слайды, содержащие ключевые моменты и основополагающие понятия - по 2 мин.

Учет особенности восприятия информации с экрана

В презентациях желательно свести текстовую информацию к минимуму, заменив ее схемами, диаграммами, рисунками, фотографиями, анимациями, фрагментами фильмов. Рекомендуется оставить текст только в виде имен, названий, числовых значений, коротких цитат. Следует избегать обилия цифр. Глоссарий терминов. Наличие такого словаря весьма желательно. Чтобы не перегружать гиперссылками содержательную часть презентации, предпочтительнее оформить словарь терминов и определений на отдельном слайде (серии слайдов). Для обращения к словарю терминов на соответствующих страницах учебного материала целесообразно разместить соответствующую кнопку. Яркие картинки не должны противоречить реальным фактам. Недопустимо добиваться красочности, изменения масштабов изображений и т.п. в ущерб достоверности.

Требования по оформлению презентации

Объем и форма представления информации

Рекомендуется сжатый, информационный способ изложения материала. Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: человек в среднем может одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Заголовки должны быть краткими и привлекать внимание аудитории. В текстовых блоках необходимо использовать короткие слова и предложения. Рекомендуется минимизировать количество предлогов, наречий, прилагательных. Вся вербальная информация должна тщательно проверяться на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок. При проектировании характера и последовательности предъявления материала должен соблюдаться принцип стадийности: информация может разделяться в пространстве (одновременное отображение в разных зонах одного слайда) или во времени (размещение информации на последовательно демонстрируемых слайдах).

Расположение информационных блоков на слайде

Структура слайда должна быть одинаковой на всей презентации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Информационных блоков на слайде не должно быть слишком много (оптимально 3, максимум 5). Рекомендуемый размер одного информационного блока - не более 1/2 размера слайда. Поясняющая надпись должна располагаться под рисунком (фотографией, диаграммой, схемой).

Способы и правила выделения информации

Все информационные элементы (текст, изображения, диаграммы, элементы схем, таблицы) должны ясно и рельефно выделяться на фоне слайда. Ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить (цветом, подчеркиванием, полужирным и курсивным начертанием, размером шрифта). Однако при выделении следует соблюдать меру — выделенные элементы не должны превышать 1/3-1/2 общего объема текста слайда.

Требования по оформлению презентации

Единый стиль презентации. Вся презентация должна быть выдержана в едином стиле, на базе одного шаблона. Цветовая схема должна быть одинаковой на всех слайдах. Это создает у слушателей ощущение связности, преемственности, стильности, комфортности. В стилевом оформлении презентации не рекомендуется использовать более 3 основных цветов и более 3 типов шрифта. Оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией.

Правила использования цвета

При использовании цветов нужно учитывать особенностей восприятия цветов человеком:

- стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия): красный, оранжевый, желтый;

- дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонное состояние (в том же порядке): фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый; зеленый;

- нейтральные цвета: светло-розовый, серо-голубой, желто-зеленый, коричневый; - сочетание двух цветов - цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут привести к стрессу (например, зеленые буквы на красном фоне); - наиболее хорошо воспринимаемые сочетания цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, лимонно-желтый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех базовых цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста необходимо использовать контрастные цвета: текст должен хорошо читаться, но не резать глаза. Следует обратить внимание на цвет гиперссылок (до и после использования): их цвет должен заметно отличаться от цвета текста, но не контрастировать с ним.

Правила использования информации в презентации

Использовать шрифт без засечек (лучше читать издалека), например: Arial, Verdana. Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Не рекомендуется: использовать переносы слов; использовать наклонное и вертикальное расположение подписей и текстовых блоков; текст слайда не должен повторять текст, который выступающий произносит вслух. Не отрывайте части слов и запятые с переходом на новую строку. Текст должен быть читабельным (его должно быть легко прочитать с самого дальнего места). Рекомендуемые размеры шрифтов: - для заголовков - не менее 32 пунктов и не более 50, оптимально - 36 пункта; - для основного текста - не менее 18 пунктов и не более 32, оптимально - 24 пункта. Не следует злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных), поэтому их допустимо использовать только для смыслового выделения небольших фрагментов текста. Наиболее важный материал, требующий обязательного усвоения, желательно выделить ярче для включения ассоциативной зрительной памяти. Для выделения информации следует использовать цвет, жирный и/или курсивный шрифт. Выделение подчеркиванием обычно ассоциируется с гиперссылкой, поэтому использовать его для иных целей не рекомендуется. Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.

Списки.

Маркированные и нумерованные списки используются при наличии перечислений. Возле каждого абзаца ставить маркер не стоит. Стоит обращать внимание, чтобы не было задваивания маркированных и нумерованных списков. Выравнивание списков и текста – влево. Каждое изображение должно нести смысл: желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления. Необходимо использовать изображения только хорошего качества. Восприятие изображения должны быть четким. Недопустимо в изображениях: искажение пропорций; нарушение тонового и цветового баланса фотоизображений; использование изображений с пониженной резкостью; видимость пикселей на изображении; использование необработанных сканированных изображений; например - изображений с "грязным"(серым, желтым) фоном вместо белого,

Правила оформления текста

Точка в конце заголовка и подзаголовках, выключенных отдельной строкой, не ставится. Если заголовок состоит из нескольких предложений, то точка не ставится после последнего из них. Порядковый номер всех видов заголовков, набираемый в одной строке с текстом, должен быть отделен пробелом независимо от того, есть ли после номера точка. Точка не ставится в конце подрисуночной подписи, в заголовке таблицы и внутри нее. При отделении десятичных долей от целых чисел лучше ставить запятую (0,158), а не точку (0.158). Перед знаком препинания пробел не ставится (исключение составляют открывающиеся парные знаки, например, скобки, кавычки). После знака препинания пробел обязателен (если этот знак не стоит в конце абзаца). Тире выделяется пробелами с двух сторон. Дефис пробелами не выделяется. Числительные порядковые и количественные выражаются в простом тексте словами (обычно, однозначные при наличии сокращенных наименований), цифрами (многозначные и при наличии сокращенных обозначений). В наборе встречаются арабские и римские цифры. Индексы и показатели между собой и от предшествующих и последующих элементов набора не должны быть разделены пробелом. Не следует оставлять в конце строки предлоги и союзы (из одной-трех букв), начинающие предложение, а также однобуквенные союзы и предлоги в середине предложений. Формулы в текстовых строках набора научно-технических текстов должны быть отделены от текста на пробел или на двойной пробел. Формулы, следующие в текстовой строке одна за другой, должны быть отделены друг от друга удвоенными пробелами. Все буквенные аббревиатуры набирают прямым шрифтом без точек и без разбивки между буквами, сложносокращенные слова и графические сокращения набирают как обычный текст.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / Асмолова М.Л., - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 248 с. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров)
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542559>
2. Кривокопа Е. И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>
3. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
4. Лашко С.И. Международные переговоры: Учебное пособие / Лашко С.И., Мартыненко И.О. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 132 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат)
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=556549>

6.2 Дополнительная литература

1. Кибанов А.Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=590258>

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Статьи по темам и разделам курса в профессиональных журналах:

1. Делопроизводство /под ред И. Орленко /www.top-personal.ru
2. Средства массовой информации в Великобритании. Журнал, издаваемый посольством Великобритании, 2003.
3. Указатель журнальной литературы / Сост. Н. А. Ульянов. — СПб., 2012.
4. Экономика и менеджмент СМИ, ежегодник. Факультет журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова. М., 2006
5. Media in CIS, The European Commission, Brussels, 1997
6. Бюллетень Счетной Палаты
7. Вестник Ассоциации Менеджеров
8. Вестник Конституционного Суда РФ
9. Вестник НАУФОР

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (от 12 декабря 1993 г.);
2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
4. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 г. № 175);
5. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы (утверждена распоряжением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р).

6.5. Интернет-ресурсы

1. Деловые коммуникации <http://applied-research.ru/ru/article/view?id=3386> (дата обращения: 14.05.2018).
2. Сайт Гильдии издателей периодической печати. — Режим доступа: <http://www.gipp.ru>

6.6. Иные источники

1. Красникова, Елена Александровна. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник / Е. А. Красникова. М.: ИНФРА-М, 2004. 208 с.
2. Борисов В.К. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина; ЭБС Znanium. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987726>

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий лекционного типа), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и кресла – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; экран; персональный компьютер; звуковая система; проектор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-

образовательную среду организации.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; персональный компьютер; телевизор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Компьютерный класс, учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья - рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная; персональные компьютеры моноблоки; проектор; веб-камера; экран. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, в том числе с рабочих мест обучающихся. Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows; пакеты лицензионных программ: MS Office, MS Teams, СПС КонсультантПлюс, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Информационно-ресурсный центр) оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows, Пакет Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Microsoft Teams, СПС КонсультантПлюс, лицензионное антивирусное программное обеспечение.