

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ткачева Татьяна Юрьевна

Должность: декан ФЭиМ

Дата подписания: 07.09.2023 13:24:56

Уникальный программный ключ:

73ec3e90d2fc287e0185b8571569dffca4822a95099bacb11112ac130be7e3d6

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление бизнес-переговорами»

Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является изучение основных понятий учебного курса, формирование у будущих специалистов знаний и навыков в области деловых переговоров. Достижение всестороннего и глубокого понимания студентами сущности, природы и методологии общения в сфере бизнеса на базе изучения истории эволюции взглядов и подходов, современной теории и практики коммуникаций как определяющего фактора эффективности на всех уровнях организации во внешней и внутренней среде.

Задачи изучения дисциплины

- развитие системного мышления студентов путем ознакомления с современными технологиями осуществления деловой коммуникации;
- подготовка студентов к эффективному использованию рыночных преимуществ реализуемых посредством коммуникационной деятельности;
- обеспечение теоретическими знаниями будущих специалистов об основных средствах и методах деловых коммуникаций;
- подготовка студентов к использованию современных методологий оценки влияния бизнес коммуникаций;
- привить студентам уверенные практические навыки по использованию и обработке бизнес-информации при решении задач планирования коммуникационных мероприятий;
- сформировать целостную систему знаний в области деловых коммуникаций: социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы бизнес-коммуникаций; технологию делового общения как коммуникационную систему; методы и технологию социально-экономических исследований; медиа-планирование; комплекс коммуникаций TTL.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)
- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)

– умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)

Разделы дисциплины

Деловые коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Устные деловые коммуникации в управлении. Письменные деловые коммуникации в управлении. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности. Конфликты в деловых коммуникациях. Технические средства, применяемые при деловых коммуникациях. Национальные особенности деловых коммуникаций.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

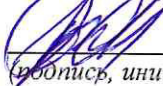
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)

 Т.Ю. Ткачева
(подпись, инициалы, фамилия)

«31» 08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-переговорами

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 38.03.02 Менеджмент
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

Управление бизнесом

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2018

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 от 26.03.2018 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «31» 08 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Разработчик программы
к.э.н., доцент

М.Г.Клевцова

Согласовано:

Директор научной библиотеки

В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» 03 2019 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «02» 07 2019 г., протокол № 29.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «25» 02 2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «07» 07 2020 г., протокол № 16.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2021 г., протокол № 23.

И.о. зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2022 г., протокол № 23.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

1. Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов необходимых навыков для проведения эффективных деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, общения с зарубежными деловыми партнерами.

1.2 Задачи дисциплины

- освоение сущности переговоров, анализа их структуры, содержания;
- рассмотрение критериев различных типов переговоров, овладение приемами ведения и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения с иностранными фирмами.

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

Обучающиеся должны знать:

- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения;
- особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами;
- основы делового протокола и деловой этики.

уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

владеть:

- практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений

-владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций

- владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации

-владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранной языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

У обучающихся формируются следующие **компетенции:**

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление бизнес-переговорами» Б1.В.ДВ.02.01 представляет вариативную дисциплину учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, изучаемую на 3 курсе (5 семестр).

3.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Переговоры как разновидность делового общения	Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности. История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.
2	Этапы ведения деловых переговоров	Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.
3	Достижение соглашения в ходе переговоров	Разъяснение рамок переговоров. Начало переговоров: обозначение целей, согласование порядка проведения переговоров, «правил игры». Изложение точек зрения и их обсуждение: выяснение позиции партнера и стоящих за ней интересов; обоснование партнеру собственной позиции и интересов; поиск вариантов решения ситуации; выбор взаимоприемлемого предложения; обоснование выбора предложения. Выработка соглашения: детализация решения, подтверждения обязательств, согласование сроков. Последовательность действий, способа проверки результатов. Препятствия на пути к соглашению.
4	Характеристика подходов ведения переговоров	Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный.
5	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров	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.
6	Подготовка к переговорам: планирование,	Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание стратегии. Продумывание аргументации, формы коммуникации.

	предпереговоры	<p>Продумывание тактики (мягкость в отношениях, твердость в достижении целей). Формулирование целей, продумывание соглашения и способов его достижения.</p> <p>Планирование содержания переговоров. Понятие переговорной концепции. Формулировка переговорной концепции. Экономические и финансовые расчеты. Подготовка технической и справочной документации. Определение возможных вариантов решения.</p> <p>Понятие деловой беседы. Структура и задачи деловой беседы. Приемы начала беседы. Структура вопросов в предпереговорный период. Правила налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах.</p>
7	Техника ведения переговоров	<p>Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера. Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации. Алгоритм переговорного процесса. Уточнение интересов, позиций, целей участников переговоров. Техники активного слушания.</p> <p>Способы подачи позиции на переговорах. Методики переключения оппонента на концепцию принципиальных переговоров. Контраргументация. Манипулятивные приемы контраргументации. Техники противодействия манипуляции. Принципиальные приемы аргументации.</p> <p>Факторы влияния. Влияние соревнования, законной силы, риска, обязательств, опыта, личного участия и т.д. Фактор времени. Понятие крайнего срока.</p> <p>Тактические приемы, используемые в различных стилях переговоров</p> <p>Переговорная коммуникация в ситуации отказа другой стороны от сотрудничества. Методики и приемы противостояния позиционному торгу. Манипулятивные приемы ведения переговоров и способы противодействия.</p>
8	Невербальные коммуникации в деловом общении	<p>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.</p>
9	Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	<p>Сущность конфликтов. Диагностика конфликта. Источники и причины, природа и биография конфликта, стороны конфликта. Структура конфликта, его динамика. Типология конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов.</p> <p>Методы альтернативного разрешения конфликтов. PR-специалист как посредник в управлении переговорами. Цели и задачи PR-специалиста как посредника в переговорах. Технологии фасилитации и медиации в переговорах с помощью третьего.</p>

10	Национальные стили ведения переговоров	Европейский стиль ведения переговоров. Американский стиль ведения переговоров. Азиатский стиль ведения переговоров. Русский стиль ведения переговоров. 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.
11	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.
12	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации	Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация Обратная реакция аудитории. Страх перед публичным выступлением. Навыки публичных выступлений. Основы публичного выступления. Особенности сопровождения выступления презентацией Снятие «зажимов» при ведении переговоров
13	Специфика 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.
14	Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций	Правила грамотного ведения дел по электронной почте. Особенности обращения к адресату. Виды писем. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки. Корпоративная подпись.
15	Этикет и деловые переговоры	Этика, мораль и этикет в деловых переговорах. Внешний облик и культура поведения на переговорах. Принципы международного бизнеса. 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.

Таблица 4.1.2- Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды учебной деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	Компетенции
		лек, час.	№ ла б.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7*	8
1	Переговоры как	1	0	0,5	У-1, У-2, МУ-	Т-2	ОК-4

	разновидность делового общения			часа ПРН№ 1	1, МУ-2		
2	Этапы ведения деловых переговоров	1	0	0,5 часа ПРН№ 1	У-1, У-3, МУ-1, МУ-2-4	Тр-2	ОК-4
3	Достижение соглашения в ходе переговоров	1	0	1 часа ПРН№ 1	У-1, У-3, У-4, МУ-1, МУ-2	Тр-2	ПК-12 ОПК - 4
4	Характеристика подходов ведения переговоров	1	0	1 часа ПРН№ 2	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Тр-4	ОК-4
5	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров	1	0	1 часа ПРН№ 2	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2-4	Д-4	ПК-12 ОПК - 4
6	Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры	1	0	2 часа ПРН№ 3	У-1, У-3, У-2, МУ-1, МУ-2	Тр-6	ПК-12 ОПК - 4
7	Техника ведения переговоров	2	0	4 часа ПРН№ 4-5	У-1, У-3, У-2, МУ-1, МУ-2	Д-8, 10	ПК-12 ОПК - 4
8	Невербальные коммуникации в деловом общении	1	0	2 часа ПРН№ 6	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2-4	Д-12	ОПК-4 ПК-12
9	Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	2	0	1 часа ПРН№ 7	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	Д-14	ПК-2
10	Национальные стили ведения переговоров	1	0	1 часа ПРН№ 7	У-1, У-2, МУ-1, МУ-2	Тр-14	ОК-4
11	Анализ проведения деловых переговоров	1	0	1 часа ПРН№ 8	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Тр-16	ОК-4
12	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с	2	0	1 часа ПРН№	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2-4	Тр-16	ПК-12 ОПК - 4

	использованием презентации			8			
13	Специфика проведения совещания	1	0	1 часа ПРН№ 8	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Тр-18	ПК-12 ОПК -4
14	Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций	1	0	0,5 часа ПРН№ 9	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Тр-18	ПК-12 ОПК -4
15	Этикет и деловые переговоры	1	0	0,5 часа ПРН№ 9	У-1, У-2, У-3, МУ-1, МУ-2	Тр-18 У-18	ОК-4

* использование сокращений:

Т-тест, Тр-тренинг, Д-деловая игра, У-учебный проект

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	Переговоры как разновидность делового общения <i>Тест. Оценка персонального стиля делового общения</i> <i>Тест. «Подумайте, действительно ли вам нужно проводить переговоры?»</i>	0,5
2	Этапы ведения деловых переговоров <i>Тренинг «Катастрофа в пустыне»</i> <i>Тренинг «Разговор со сменой позиций»</i>	0,5
3	Достижение соглашения в ходе переговоров <i>Тренинг «Двусторонние переговоры»</i> <i>Тренинг «Палочки».</i>	1
4	Характеристика подходов ведения переговоров <i>Тренинги:</i> <i>Первая серия переговоров «Два бизнесмена»</i> <i>Вторая серия переговоров «Два друга»</i> <i>Третья серия переговоров «Продажа и закупка»</i> <i>Четвертая серия переговоров «Закупка и продажа»</i>	1
5	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров <i>Деловая игра «Эффективные переговоры»</i>	1
6	Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры <i>Тренинг. «Составьте свою карту вопросов для предстоящих переговоров»</i> <i>Тренинг. «Составьте свой план подготовки к переговорам»</i>	2

	<i>Тренинг «Оцените свои силы и силы ваших партнеров перед началом переговоров»</i>	
7	Техника ведения переговоров <i>Деловая игра №5 "Слалом"</i> <i>Деловая игра №4 "Аргументация"</i>	4
8	Невербальные коммуникации в деловом общении <i>Деловая игра № 3 "Невербальные средства общения"</i> <i>Игра «Крокодил»</i>	2
9	Переговоры как основной метод разрешения конфликтов <i>Деловая игра «Конфликт»</i>	1
10	Национальные стили ведения переговоров <i>Тренинг «Национальные стили ведения переговоров»</i>	1
11	Анализ проведения деловых переговоров <i>Просмотр эпизодов художественного фильма «Переговорщик»: подготовка к переговорам, этапы переговоров, стратегия и тактика, приемы влияния, самоподача, «стокгольмский синдром». Разбор и анализ.</i>	1
12	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации <i>Тренинг «Шесть нельзя»</i> <i>Тренинг Технология «Домик»</i> <i>Тренинг Подготовка публичного выступления в группах</i> <i>Тест «Какое я произвожу впечатление на партнеров по переговорам?»</i> <i>Тренинги по «снятию зажимов»</i>	1
13	Специфика проведения совещания <i>Тренинг. Проведение делового совещания</i>	1
14	Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций Правила грамотного ведения дел по электронной почте. Особенности обращения к адресату. Виды писем. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки. Корпоративная подпись. <i>Тренинг по деловой переписке</i>	0,5
15	Этикет и деловые переговоры <i>Тренинг «Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров».</i> <i>Тренинг «Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.»</i>	0,5
ИТОГО		18

4.3. Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Достижение соглашения в ходе переговоров».	4 неделя	2
2	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Этапы ведения деловых переговоров».	6 неделя	2
3	Подготовка списка тактических способов оказания влияния - конкретных частных методов оказания влияния во время разговора. Тема «Характеристика подходов ведения переговоров».	8 неделя	2
4	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Техника ведения переговоров».	10 неделя	2
5	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации».	12 неделя	2
6	Подготовка карточек, содержащих характерные черты национальных стилей, например, английского, немецкого, французского, китайского, японского, корейского, российского, арабского стилей ведения переговоров. Подготовка справочной информации о ценах на различные товары, необходимой для ведения деловых переговоров. Подготовить сценарий ведения деловых переговоров с представителями: - Японии, Китая или Кореи (по выбору); - Арабо-мусульманских стран (по выбору); - Латиноамериканских стран (по выбору); - Западноевропейских стран (по выбору); - США и Канады. Тема «Национальные стили ведения переговоров».	14 неделя	2
7	Изучение на основе учебной и научно-практической литературы темы: «Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе».	16 неделя	2
8	Изучение на основе учебной и научно-практической литературы темы: «Технология завершения деловых переговоров»	18 неделя	2
9	Подготовка учебного проекта	18 неделя	19,9
ВСЕГО			35,9

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

1.библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

2.кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - заданий для самостоятельной работы;
 - вопросов к экзаменам;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

3.типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 года № 301 реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

В рамках дисциплины проведение занятий в интерактивной форме рабочим учебным планом не предусмотрено.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)	Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Иностранный язык Управленческое консультирование Управление бизнес-переговорами Связи с общественностью Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Бизнес-коммуникации и деловая переписка Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Управление-бизнес-переговорами Связи с общественностью Управленческое консультирование Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Бизнес-коммуникации и деловая переписка	Управление человеческими ресурсами Управление командой Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента Управление-бизнес-переговорами Связи с общественностью	Экономика и социология труда Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Институциональная экономика Региональная экономика Государственное и муниципальное управление Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Управленческое консультирование Теория логистики и управление цепями поставок Управление бизнес-переговорами Управление командой Связи с общественностью Управление проектами Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Управление продажами и сделками Интернет -маркетинг Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

№ п/п	Код компетенции (или её части)	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенции		
			Пороговый (удовлетворительный)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
1	ОК-4/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: отдельные теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения.</p> <p>УМЕТЬ: Анализировать проведение деловых переговоров;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами,</p>	<p>ЗНАТЬ: теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения. Основные этапы ведения деловых переговоров</p> <p>УМЕТЬ: Анализировать проведение деловых переговоров;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации</p>	<p>ЗНАТЬ: теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения. Этапы ведения деловых переговоров</p> <p>УМЕТЬ: Анализировать проведения деловых переговоров;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации</p>
2	ОПК-4/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, особенности подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией,</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, основные техники ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфику проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфику проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>

				разговоров, публичных выступлений	
3	ПК- 2/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,</p> <p>установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов.</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: отдельными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов.</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; выступать перед аудиторией,</p> <p>ВЛАДЕТЬ: различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов.</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>
4	ПК-12/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,</p> <p>установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, отдельные техники ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций.</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Переговоры как разновидность делового общения	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тест	1-2	Согласно табл. 7.2
2	Этапы ведения деловых переговоров	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1-2	Согласно табл. 7.2
3	Достижение соглашения в ходе переговоров	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1-2	Согласно табл. 7.2
4	Характеристика подходов ведения переговоров	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл. 7.2
5	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Деловая игра	1	Согласно табл. 7.2
6	Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1-3	Согласно табл. 7.2
7	Техника ведения переговоров	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл. 7.2
8	Невербальные коммуникации в деловом общении	ОПК-4 ПК-12	Лекция Практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл. 7.2
9	Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	ПК-2	Лекция Практическое занятие	Деловая игра	1	Согласно табл. 7.2
10	Национальные стили ведения переговоров	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл. 7.2
11	Анализ проведения деловых переговоров	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл. 7.2
12	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1-3	Согласно табл. 7.2
13	Специфика проведения совещания	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл. 7.2
14	Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл. 7.2
15	Этикет и деловые переговоры	ОК-4	Лекция Практическое занятие	Тренинг Учебный проект	1 1-44	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Тренинги практической деятельности по разделу (теме 2) Этапы ведения деловых переговоров

1. Тренинг «Катастрофа в пустыне»

Задачи: отработать навыки поведения в дискуссии, умения вести диспут, быть убедительным, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать способности выделять главное и отсеивать «шелуху», видеть существенные признаки предметов, научиться осознавать стратегические цели и именно им подчинять тактические шаги и т.д.

Ведущему следует акцентировать внимание при обсуждении результатов на таких аспектах, как получение обратной связи участниками друг о друге (в силу своей эмоциональной насыщенности игра позволяет хотя бы на какое-то время «отключить» механизм психологической защиты и стать самим собой – именно поэтому она эффективна на первых этапах групповой работы).

Время: не менее полутора часов.

Каждый участник получает специальный бланк (или чертит его по указаниям ведущего).

Ведущий дает группе следующую инструкцию:

— С этого момента все вы – пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались неповрежденными после катастрофы.

Ваша задача – проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас. Заполняйте номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов:

- Охотничий нож.
- Карманный фонарь.
- Летная карта окрестностей.
- Полиэтиленовый плащ.
- Магнитный компас.
- Переносная газовая плита с баллоном.
- Охотничье ружье с боеприпасами.
- Парашют красно-белого цвета.

- Пачка соли.
- Полтора литра воды на каждого.
- Определитель съедобных животных и растений.
- Солнечные очки на каждого.
- Литр водки на всех.
- Легкое полупальто на каждого.
- Карманное зеркало.

После завершения индивидуального ранжирования ведущий предлагает группе разбиться на пары и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов). Следующий этап игры – общегрупповое обсуждение с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

Из наблюдения за работой участников хорошо видна степень сформированности умений организовывать дискуссию, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументировано доказывать свою точку зрения, владеть собой. Часто разворачивающиеся жаркие споры-баталии, когда никто не желает прислушаться к мнению других, наглядно демонстрируют самим участникам их некомпетентность в сфере общения и необходимость изменения своего поведения.

По окончании дискуссии ведущий объявляет, что игра завершена, поздравляет всех участников с благополучным спасением и предлагает обсудить итоги игры. Первым вопросом, на который ведущий просит ответить всех участников по кругу, является следующий: «Удовлетворен ли ты лично результатами прошедшего обсуждения? Объясни почему».

Ответы участников с необходимостью сопровождаются рефлексией, целью которой – в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности. Возникшая в результате дискуссия подогревается ведущим, задающим уточняющие вопросы примерно такого типа:

- Что вызвало твою удовлетворенность (неудовлетворенность)? Как, по-твоему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?
- Была ли выработана общая стратегия спасения? Что тебе помешало принять активное участие в обсуждении? Ты не согласен с принятым решением? Почему тебе не удалось отстоять свое мнение?
- Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?
- Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?
- Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?
- Какие способы поведения оказались наименее результативными?
- Какие только мешали общей работе?
- Вариант «Ждать спасателей» (кстати, по мнению экспертов, предпочтительный).
- Полтора литра воды на каждого. В пустыне необходима для утоления жажды.

- Карманное зеркало. Важно для сигнализации воздушным спасателям.
- Легкое полупальто на каждого. Прикроет от палящего солнца днем и от ночной прохлады.
- Карманный фонарь. Также средство сигнализации летчикам ночью.
- Парашют красно-белого цвета. И средство прикрытия от солнца, и сигнал спасателям.
- Охотничий нож. Оружие для добычи пропитания.
- Полиэтиленовый плащ. Средство для сбора дождевой воды и росы.
- Охотничье ружье с боеприпасами. Может использоваться для охоты и для подачи звукового сигнала.
- Солнечные очки на каждого. Помогут защитить глаза от блеска песка и солнечных лучей.
- Переносная газовая плита с баллоном. Поскольку двигаться не придется, может пригодиться для приготовления пищи.
- Магнитный компас. Большого значения не имеет, так как нет необходимости определять направление движения.
- Летная карта окрестностей. Не нужна, так как куда важнее знать, где находятся спасатели, чем определять свое местонахождение.
- Определитель съедобных животных и растений. В пустыне нет большого разнообразия животного и растительного мира.
- Литр водки на всех. Допустимо использовать в качестве антисептика для обеззараживания при любых травмах. В других случаях имеет малую ценность, поскольку при употреблении внутрь может вызвать обезвоживание организма.
- Пачка соли. Значимости практически не имеет.

Вариант «Двигаться к людям». Распределение по значимости будет иметь несколько иной вид:

- Полтора литра воды на каждого.
- Пачка соли.
- Магнитный компас.
- Летная карта окрестностей.
- Легкое полупальто на каждого.
- Солнечные очки на каждого.
- Литр водки на всех.
- Карманный фонарь.
- Полиэтиленовый плащ.
- Охотничий нож.
- Охотничье ружье с боеприпасами.
- Карманное зеркало.
- Определитель съедобных животных и растений.
- Парашют красно-белого цвета.
- Переносная газовая плита с баллоном.

Иногда прояснение взаимных впечатлений и открытый обмен обратной связью на первых этапах тренинга затруднены, и хотя эта игра остается полезной и

эффективной, она не способна полностью снять психологические защиты участников. Для ослабления напряжения на этой стадии используются психогимнастические игры с релаксационной направленностью.

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов (учебных проектов) по разделу (теме 15) Этикет и деловые переговоры

- 1 Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
- 2 Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
- 3 Стили ведения деловых переговоров;
- 4 Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
- 5 Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
- 6 Классификация деловых переговоров;
- 7 Внешние атрибуты и деловые переговоры;
- 8 Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения ин-
- 9 тересов;
- 10 Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
- 11 Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры).
- 12 Подготовка к переговорам. Типы клиентов
- 13 Особенности работы со сложными клиентами (занудными, жёсткими, не знающими, что хотят)
- 14 Упражнение: Отработка навыков различения типов клиентов
- 15 Борьба за выгоду. Компромисс и уступка. Правила торга
- 16 Деловая игра. Цель - научиться достигать свои цели, сохраняя отношения с клиентом
- 17 Приемы эффективного переговорщика
- 18 Методы аргументации. От доказывания к аргументации
- 19 Упражнения: Отработка приемов аргументации и контраргументации
- 20 Переговорные поединки
- 21 Работа с сопротивлением и претензиями. Способы работы с критикой
- 22 Претензии с нашей стороны (дебиторская задолженность, не скидывает во время заказ и т.д.)
- 23 Упражнения: Отработка методов работы с сопротивлением клиента
- 24 Давление и манипуляции в переговорах. Манипуляторы и их мотивы. Как распознать манипуляции
- 25 Методы противодействия манипуляциям
- 26 Упражнения: Отработка навыков работы с разными типами манипуляций клиента
- 27 Позитивные и негативные эмоции в переговорах. Влияние эмоций на решения
- 28 Как превратить разъяренного оппонента в лояльного
- 29 Как справиться со своими эмоциями. Как нейтрализовать эмоции оппонента
- 30 Техника работы с эмоциями

- 31 Барьеры общения. Как обойти
- 32 Упражнения: Отработка техники работы с эмоциями
- 33 Внешняя и внутренняя агрессия. Проявление
- 34 Провокация агрессии как элемент давления
- 35 Провокаторы гнева. Агрессоры и их цели
- 36 Как справиться с внутренним гневом и не поддаться на агрессивные выпады
- 37 Упражнения: Отработка техник работы с агрессивным поведением покупателя
- 38 Эмоциональная составляющая в переговорах. Управление своими эмоциями. Инструменты саморегуляции.
- 39 Лидерство в переговорах. Влияние в переговорном процессе: насильственный и ненасильственный подход в управлении. Способы оказания влияния на решение собеседника: внушение, заражение, убеждение, запугивание. Инструменты цивилизованного воздействия на собеседника.
- 40 Модель управления переговорами: управление темой, управление реакцией собеседника, управление результатами переговоров.
- 41 Ключевые качества переговорщика (инициатива, позиция наблюдателя, гибкость). Навыки успешного перехватчика. Эффективное позиционирование (отстройка) в личных продажах. Метод сравнительной аргументации.
- 42 Стратегии перехвата клиента. Трехпозиционный метод подготовки к перехвату клиента. Стратегический конкурентный анализ. Постановка целей перехвата. Разработка стратегии перехвата. Сбор и анализ информации. Информация о клиентах. Информация о конкурентах.
- 43 Маркетинговые инструменты перехвата. Ценовая манипуляция. Управление товарным предложением. Маркетинговые коммуникации для перехвата.
- 44 Удержание клиента (противостояние перехвату). Стратегические методы. Противостояние ценовой атаке. Противостояние маркетинговой активности. Что делать, когда «поздно пить боржоми»? Этика конкурентной борьбы.

Пример деловой игры по разделу (теме 5) Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров

Деловая игра «Эффективные переговоры»

Участники в присутствии группы проводят переговоры в заданных ситуациях, с последующим анализом методов и техник, использованных при достижении соглашений.

Творческие задания к деловой игре

Вариант 1.

Количество участников переговоров: 4

Проблема: куда поехать в отпуск.

Отец: Планирует снять домик в лесу и провести время в неформальной обстановке, вдали от цивилизации. Ему смертельно надоел город, соседи, телефон, офис, официальная форма одежды и т.д. Хочет отправиться в лес на собственном автомобиле.

Мать: Желает отдохнуть на комфортабельном курорте, ужинать в дорогих ресторанах, надевать вечерние платья. Хочет отдохнуть домашних хлопот: готовки, уборки и т.д. Хочет лететь самолетом.

Дочь: Вообще не хочет никуда ехать, желает остаться дома одна без опеки родителей и делать, что заблагорассудится. В городе остаются ее друзья, она мечтает ходить на дискотеки и про водить время со своим бой-френдом.

Сын: Любит активный отдых. Хочет кататься на горных лыжах или заниматься серфингом

Вариант 2.

Количество участников переговоров: 2

Продюссер звукозаписывающей фирмы. Он заинтересовался молодым талантливым, но никому неизвестным исполнителем и намерен заключить с ним договор на покупку авторских прав исполнителя сроком на 5 лет и концертную деятельность по своему усмотрению за небольшую, но выплачиваемую сразу по заключению контракта сумму, которая позволит исполнителю приобрести профессиональную аппаратуру и организовать промоунш-кампанию для начальной раскрутки.

Молодой исполнитель. Считает себя действительно талантливым. Одержал победу на одном из престижных конкурсов. Но нуждается в деньгах для приобретения аппаратуры, найма студии осуществления рекламного проекта. У него не так много предложений, но есть. Это предложение привлекательно тем, что он может сразу получить достаточную сумму, чтобы решить свои проблемы.

Вариант 3.

Количество участников: 2.

Пассажир троллейбуса, который приобрел билет, прокомпостировал его, но билет случайно вылетел в окно.

Контролер, который намерен во что бы то ни стало оштрафовать безбилетника. Его позиция жесткая и непримиримая.

Вариант 4.

Количество участников: 2.

Бригадир строителей. Его бригада работает по контракту с ремонтным агентством. Если заказов не очень много, они охотно берутся за подработку, тем более что условия контракта обязывают их только немедленно приступать к работе в случае возникновения заказа - в остальном они вольны распоряжаться своим свободным временем. Сейчас других заказов нет (хозяин квартиры об этом не знает), но вопрос с ненормированным рабочим днем и оплатой он должен согласовать с членами бригады. Некоторые из них живут в пригороде и им будет неудобно возвращаться домой в довольно позднее время.

Хозяин новой квартиры, который задумал перепланировку и евроремонт. Он может оплатить только сумму в пределах прайс-листа на услуги, предоставляемым агентством, занимающимся дизайном и ремонтом квартир. Но ему нужно сделать это в сроки, вдвое меньше требующихся на это дней из расчета 8-часового рабочего дня, поскольку у него кончается срок аренды за квартиру, которую он снимает.

Вариант 5.

Количество участников: 2.

Проблема: Утром в офисе сломался копир, а починили его только в 16.30. В 17.00 все расходятся по домам. К завтрашнему утру, к 8.30 в каждую из 150 папок нужно положить по 20 листов материалов для конференции.

Менеджер офиса. Задача менеджера офиса – убедить соответствующего сотрудника задержаться и подготовить копии. Он знает, что этот сотрудник собирается вечером на концерт известной группы. Менеджер - человек мягкого склада, назначенный пока только исполняющим обязанности. Он не может свободно распоряжаться деньгами фирмы и оплатить дополнительную работу. От выполнения этой работы зависит его окончательное утверждение в этой должности. Более того, вопреки мягкому складу он должен проявить твердость и умение управлять.

Сотрудник: Всю ночь простоял в очереди, чтобы достать билеты на единственный концерт, который известная группа дает сегодня вечером, и несколько недель говорил о предстоящем концерте. Этот сотрудник давно работает в этой фирме, славиться тем, что может справиться с любой невыполнимой задачей. Настроен жестко, не только потому, что у него свои планы, но и потому, что его раздражает новый менеджер, так как он сам рассчитывал занять его место.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится:

- в форме зачета в 5-ом семестре.

Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного), которое включает решение тренинговых ситуаций.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных заданий (ситуационных или кейсового характера). Все задания являются многоходовыми. Некоторые задания, проверяющие уровень

сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задания, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- В) выполнение обеими сторона взятых на себя обязательств;
- Г) быстротечность переговоров

Задание в открытой форме:

Ментальные модели - это?

Задание на установление правильной последовательности,

Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

- А) описание действий по предотвращению ошибки;
- Б) похвала;
- В) описание сути ошибки;
- Г) выяснение причин ошибки.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между видом ограничений, с которыми сталкиваются экономические агенты и их описанием:

ВИД ОГРАНИЧЕНИЙ

- А) информационные
- Б) эволюционные
- В) технологические
- Г) когнитивные

ОПИСАНИЕ ОГРАНИЧЕНИЙ

- 1) определяют потенциально возможную эффективность использования ресурсов для производства благ;
- 2) возможности экономического агента усваивать приходящую к нему информацию
- 3) зависимость принимаемых решений от решений принятых в прошлом
- 4) неопределенность, связанная с недостатком значимой для принятия решения информации

Компетентностно-ориентированная задача:

Компания: Вы руководитель отдела продаж компании X. Компания на рынке существует 15 лет. За это время успела завоевать свой сегмент рынка. Является устойчивым и стабильным игроком. Штат организации небольшой 50 человек, ключевых два отдела, очень взаимосвязанных между собой: отдел продаж и отдел по работе с клиентами. Все руководители работают в фирме со дня основания и являются признанными профессионалами своего дела.

Условия: за последние полгода конкуренты вашей компании стали распространять негативную информацию о низком качестве предоставляемых услуг, увеличении сроков закрытия проектов, наличии большого количества претензий. В результате компания уже потеряла часть клиентов, и еще часть клиентов стала тормозить проекты и работы по ним.

Проблема: за этот период возникла большая дебиторская задолженность. Клиентами, которые не оплатили оказанные услуги надо срочно заниматься, обзванивать и добиваться погашения задолженности.

Сотрудники отдела по работе с клиентами считают, что это задача отдела продаж, так как подписывают договор, определяют сумму по договору за оказанные услуги, выставляют счет именно сотрудники отдела продаж, клиентский отдел не работал раньше по вопросам оплат, это вела бухгалтерия, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Сотрудники отдела продаж считают, что это задача отдела по работе с клиентами, так как именно они ведут переговоры с заказчиками на протяжении всего проекта, знают все тонкости процесса, имеет тесные отношения с заказчиками, знают был ли на самом деле заказчик удовлетворен оказанной услугой, какие договоренности индивидуального характера были у клиентов по срокам оплаты и главное какие планы на будущее у данного клиента по работе с компанией.

Работа по сбору дебиторской задолженности негативно скажется на показателях как одного, так и другого отделов.

Задача: решить с руководителем отдела по работе с клиентами, кто будет выполнять задачу по сбору дебиторской задолженности.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1 контрольная точка				
Практическое занятие № 1	2	Выполнил, защита неубедительна	4	Выполнил, защита убедительна
Практические занятия № 2	4	Выполнил, но «не защитил»	8	Выполнил, и «защитил»
Итого за 1 контрольную точку	6		12	
2 контрольная точка				
Практическое занятие № 3	2	Выполнил, защита неубедительна	4	Выполнил, защита убедительна
Практические занятия № 4	4	Выполнил, но «не защитил»	8	Выполнил, и «защитил»
Итого за 2 контрольную точку	6		12	
3 контрольная точка				
Практическое занятие № 5	2	Выполнил, защита неубедительна	4	Выполнил, защита убедительна
Практическое занятие № 6	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил, и «защитил»
Практическое занятие № 7	2		4	
Итого за 3 контрольную точку	6		12	
4 контрольная точка				
Практические занятия № 8	2	Выполнил, защита неубедительна	4	Выполнил, защита убедительна
Практические занятия № 9	4	Выполнил, но «не защитил»	8	Выполнил, и «защитил»
Итого за 4 контрольную точку	6		12	
Итоговое количество баллов (за контрольные точки, не включая посещаемость) (минимальное количество баллов для допуска к экзамену)	24		48	
Посещаемость	0	Не посещал занятий	16	Пропусков занятий не было
Форма контроля - зачет	0		36	
ИТОГО	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одно задание).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балл,
- решение компетентностно-ориентированной задания – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная учебная литература

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

3. Ивин, А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Ивин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 419 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум : учебное пособие / сост. Е. П. Попова, И. В. Кострулёва ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет (СКФУ), 2018. – 226 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> (дата обращения: 05.07.). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Переговоры : практическое пособие / пер. с англ. – Москва : Альпина Паблицер, 2020. – 200 с. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.3. Перечень методических указаний

1. Управление бизнес-переговорами : методические рекомендации для подготовки и проведения практических занятий для студентов направления 38.03.02 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М. Г. Клевцова. – Курск : ЮЗГУ, 2021. – 14 с. – Текст : электронный.

2. Управление бизнес-переговорами : методические рекомендации для самостоятельной работы студентов направления 38.03.02 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М. Г. Клевцова. – Курск : ЮЗГУ, 2021. – 16 с. – Текст : электронный.

3. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для проведения практических занятий / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2020. – 62 с. – Текст : электронный.

4. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2020. – 19 с. – Текст : электронный.

8.4. Другие учебно-методические материалы

Журналы (периодические издания):

1. Известия ЮЗГУ.
2. Известия ЮЗГУ. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.
3. Вопросы статистики.
4. Вопросы экономики.
5. Инновации.
6. Управление рисками.
7. Менеджмент в России и за рубежом.
8. Маркетинг в России и за рубежом.
9. Эксперт РА.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

1. Университетская библиотека онлайн - www.biblioclub.ru
2. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - www.consultant.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В рамках изучения дисциплины работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.
2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».
3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).
4. Подготовка к семинарскому занятию.
5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:
 - проведение собеседования по теме лекции;
 - решение тестовых заданий;
 - проведение тренингов и деловых игр;
 - выполнение практических заданий;
 - подготовка к тестированию;
6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать зачет по дисциплине.

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов. Студенту рекомендуется не ограничиваться при изучении темы только конспектом лекций или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. «Скрин-шот» - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров. *Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий* (дискуссионных вопросов раздела 2 учебно-методического пособия),

предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы и её конспектирование по этим вопросам.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).

- Запоминание подобранного по плану материала.

- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.

- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.

- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.

- Выполнение заданий преподавателя.

- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

5. *Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий* является обязательной формой самостоятельной работы студентов. По дисциплине она предполагает подготовку индивидуальных или групповых (на усмотрение преподавателя) *докладов (сообщений, рефератов, эссе, творческих заданий)* на семинарских занятиях и разработку мультимедийной презентации к нему.

Доклад - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, приводит список используемых источников.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Преподаватель сам формирует задание или студенты имеют возможность самостоятельно выбрать одну из предполагаемых преподавателем тем и выступить на семинарском занятии. Доклад (резюме, эссе и т.д.) как форма самостоятельной учебной деятельности студентов представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора нескольких источников в целях доказательства или опровержения какого-либо тезиса. Информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. своих мыслей. Цель написания такого рассуждения не дублирование имеющейся литературы на эту тему, а подготовка студентов к проведению собственного научного исследования, к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

Работа студентов по подготовке доклада (сообщения, рефератов, эссе, творческих заданий) заключается в следующем:

- подбор научной литературы по выбранной теме;

- работа с литературой, отбор информации, которая соответствует теме и помогает доказать тезисы;

- анализ проблемы, фактов, явлений;
- систематизация и обобщение данных, формулировка выводов;
- оценка теоретического и практического значения рассматриваемой проблемы;
- аргументация своего мнения, оценок, выводов, предложений;
- выстраивание логики изложения;
- указание источников информации, авторов излагаемых точек зрения;
- правильное оформление работы (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы) по стандарту.

Самостоятельность студента при подготовке доклада (сообщение, эссе) проявляется в выборе темы, ракурса её рассмотрения, источников для раскрытия темы, тезисов, аргументов для их доказательства, конкретной информации из источников, способа структурирования и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке её актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Выступление с докладом (резюме, эссе) на семинаре не должно превышать 7-10 минут. После устного выступления автор отвечает на вопросы аудитории (студентов, преподавателя) по теме и содержанию своего выступления.

Цель и задачи данного вида самостоятельной работы студентов определяют требования, предъявляемые к докладу (резюме, эссе), и критерии его оценки:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие многословия и излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) корректное указание в тексте доклада источников информации, авторов проводимых точек зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) уместное использование иллюстративных средств (цитат, сносок, рисунков, таблиц, слайдов).

Изложение материалов доклада может сопровождаться *мультимедийной презентацией*. Разработка мультимедийной презентации выполняется по требованию преподавателя или по желанию студента.

Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать такое количество слайдов, какое необходимо для иллюстрирования материала доклада в полном объеме.

Основные методические требования, предъявляемые к презентации:

- логичность представления с согласованность текстового и визуального материала;
- соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранного принципа изложения / рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.);
- соразмерность (необходимая и достаточная пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда);
- комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер и четкость шрифта);
- эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов предъявления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов);
- допускается наличие анимационных и звуковых эффектов.

Оценка доклада (резюме, эссе) производится в рамках 12-балльного творческого рейтинга действующей в ЮЗГУ балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества знаний студентов. Итоговая оценка является суммой баллов, выставяемых преподавателем с учетом мнения других студентов по каждому из перечисленных выше методических требований к докладу и презентации.

По дисциплине также формой самостоятельной работы студентов является *выполнение практических заданий (решения задач, выполнения расчетных и лабораторных работ,*

оформление отчетов о самостоятельной работе), содержание которых определяется содержанием учебно-методического пособия. Часть практических заданий может быть выполнена студентами на аудиторных практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя. После того, как преподавателем объявлено, что рассмотрение данной темы на аудиторных занятиях завершено, студент переходит к самостоятельному выполнению практических заданий, пользуясь настоящим учебно-методическим пособием, конспектом лекций по соответствующей теме, записями, сделанными на практических занятиях, дополнительной литературой по теме. Все практические задания для самостоятельного выполнения студентами, приведенные в учебно-методическом пособии обязательны для выполнения в полном объеме.

Подготовка к тестированию предусматривает повторение лекционного материала и основных терминов, а также самостоятельное выполнение заданий в текстовой форме, приведенных в учебно-методическом пособии.

6. *Самоконтроль* является обязательным элементом самостоятельной работы студента по дисциплине. Он позволяет формировать умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля формирует навыки планирования учебного труда, способствует углублению внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей.

Самоконтроль включает:

1. Ответ на вопросы для самоконтроля для самоанализа глубины и прочности знаний и умений по дисциплине.

2. Критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправлять свои ошибки.

Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- ответ на вопросы, приведенные к каждой теме;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки (данное учебно-методическое пособие предполагает вопросы для самоконтроля по каждой изучаемой теме);
- самостоятельное тестирование по предложенным в учебно-методическом пособии тестовым заданиям.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. MSDN subscriptions: Windows 7, Windows 8, Windows 10 (Договор IT000012385)

2. Microsoft Office

- Office 2007 Suites
- Office Standard 2010 MAK
- Office Std 2013 MAK
- Office Standard 2016 MAK

(Лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46»;

Лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал»;

Лицензия № 66216728, срок действия с 22.12.2015 по 21.12.2017 гг.)

3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 19.12.2016 г.)

4. Свободно распространяемое и бесплатное ПО:

- LibreOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)

- OpenOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий, а также лаборатория (компьютерный класс) кафедры региональной экономики и менеджмента оснащена учебной мебелью: столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска.

При изучении дисциплины используются компьютеры (компьютерный класс – аудитория а-40), проекторы и т.д., в частности:

- Системные блоки учащихся HELIO Profice VL310. клавиат.мышь, предустанов. ПО Microsoft office 2003 Pro Rus;

- Мониторы 15" TFT Proview;

- ПК S1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;

- Экран Screen Media Apollo 153*203 на штативе;

- Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка / проектор inFocus IN24+ (2 шт.);

- Проектор Vivitek D517;

- Моторизованный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

В компьютерном классе кафедры региональной экономики и менеджмента обеспечена доступность студентам к сети Интернет.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента

(помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Приложение А

Темы учебных проектов

1. Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
3. Стили ведения деловых переговоров;
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
6. Классификация деловых переговоров;
7. Внешние атрибуты и деловые переговоры;
8. Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения ин-тересов;
9. Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
11. Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры).
12. Подготовка к переговорам. Типы клиентов
13. Особенности работы со сложными клиентами (занудными, жёсткими, не знающими, что хотят)
14. Упражнение: Отработка навыков различения типов клиентов
15. Борьба за выгоду. Компромисс и уступка. Правила торга
16. Деловая игра. Цель - научиться достигать свои цели, сохраняя отношения с клиентом
17. Приемы эффективного переговорщика
18. Методы аргументации. От доказывания к аргументации
19. Упражнения: Отработка приемов аргументации и контраргументации
20. Переговорные поединки
21. Работа с сопротивлением и претензиями. Способы работы с критикой
22. Претензии с нашей стороны (дебиторская задолженность, не скидывает во время заказ и т.д.)
23. Упражнения: Отработка методов работы с сопротивлением клиента
24. Давление и манипуляции в переговорах. Манипуляторы и их мотивы. Как распознать манипуляции
25. Методы противодействия манипуляциям
26. Упражнения: Отработка навыков работы с разными типами манипуляций клиента
27. Позитивные и негативные эмоции в переговорах. Влияние эмоций на решения
28. Как превратить разъяренного оппонента в лояльного
29. Как справиться со своими эмоциями. Как нейтрализовать эмоции оппонента
30. Техника работы с эмоциями
31. Барьеры общения. Как обойти
32. Упражнения: Отработка техники работы с эмоциями
33. Внешняя и внутренняя агрессия. Проявление
34. Провокация агрессии как элемент давления
35. Провокаторы гнева. Агрессоры и их цели
36. Как справиться с внутренним гневом и не поддаться на агрессивные выпады
37. Упражнения: Отработка техник работы с агрессивным поведением закупщика
38. Эмоциональная составляющая в переговорах. Управление своими эмоциями. Инструменты саморегуляции.
39. Лидерство в переговорах. Влияние в переговорном процессе: насильственный и ненасильственный подход в управлении. Способы оказания влияние на решение собеседника: внушение, заражение, убеждение, запугивание. Инструменты цивилизованного воздействия на собеседника.

40. Модель управления переговорами: управление темой, управление реакцией собеседника, управление результатами переговоров.
41. Ключевые качества переговорщика (инициатива, позиция наблюдателя, гибкость). Навыки успешного перехватчика. Эффективное позиционирование (отстройка) в личных продажах. Метод сравнительной аргументации.
42. Стратегии перехвата клиента. Трехпозиционный метод подготовки к перехвату клиента. Стратегический конкурентный анализ. Постановка целей перехвата. Разработка стратегии перехвата. Сбор и анализ информации. Информация о клиентах. Информация о конкурентах.
43. Маркетинговые инструменты перехвата. Ценовая манипуляция. Управление товарным предложением. Маркетинговые коммуникации для перехвата.
44. Удержание клиента (противостояние перехвату). Стратегические методы. Противостояние ценовой атаке. Противостояние маркетинговой активности. Что делать, когда «поздно пить боржоми»? Этика конкурентной борьбы

МИНОБРНАУКИ РОССИИ


Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)

 Т.Ю. Ткачева
(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 20 18 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-переговорами

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 38.03.02 Менеджмент
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))

Управление бизнесом

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2018

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 9 от 26.03.2018 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «31» 08 2018 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой Региональной
экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Разработчик программы
к.э.н., доцент

М.Г.Клевцова

Согласовано:

Директор научной библиотеки

В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 03 2019 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «02» 07 2019 г., протокол № 29.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента «08» 07 2020 г., протокол № 26.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента
д.э.н., профессор

Ю.В. Вертакова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2021 г., протокол № 23.

И.о. зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № 7 от 25.02.2020 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента 05.07.2022 г., протокол № 23.

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

к.э.н., доцент



Ю.С. Положенцева

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г. на заседании кафедры Региональной экономики и менеджмента « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой Региональной экономики и менеджмента

1. Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов необходимых навыков для проведения эффективных деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, общения с зарубежными деловыми партнерами.

1.2. Задачи дисциплины

- освоение сущности переговоров, анализа их структуры, содержания;
- рассмотрение критериев различных типов переговоров, овладение приемами ведения и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения с иностранными фирмами.

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

Обучающиеся должны **знать**:

- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения;
- особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами;
- основы делового протокола и деловой этики.

уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

владеть:

- практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений

- владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
- владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации
- владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранной языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление бизнес-переговорами» Б1.В.ДВ.02.01 представляет вариативную дисциплину учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, изучаемую на 3 курсе.

3.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	8
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров	Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности. История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.
2	Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров	Разъяснение рамок переговоров. Начало переговоров: обозначение целей, согласование порядка проведения переговоров, «правил игры». Изложение точек зрения и их обсуждение: выяснение позиции партнера и стоящих за ней интересов; обоснование партнеру собственной позиции и интересов; поиск вариантов решения ситуации; выбор взаимоприемлемого предложения; обоснование выбора предложения. Выработка соглашения: детализация решения, подтверждения обязательств, согласование сроков. Последовательность действий, способа проверки результатов. Препятствия на пути к соглашению. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный.
3	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	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. Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание

	Подготовка переговоров: планирование, предпереговоры	к стратегии. Продумывание аргументации, формы коммуникации. Продумывание тактики (мягкость в отношениях, твердость в достижении целей). Формулирование целей, продумывание соглашения и способов его достижения. Планирование содержания переговоров. Понятие переговорной концепции. Формулировка переговорной концепции. Экономические и финансовые расчеты. Подготовка технической и справочной документации. Определение возможных вариантов решения. Понятие деловой беседы. Структура и задачи деловой беседы. Приемы начала беседы. Структура вопросов в предпереговорный период. Правила налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах.
4	Техника ведения переговоров. Невербальные коммуникации в деловом общении	в Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера. Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации. Алгоритм переговорного процесса. Уточнение интересов, позиций, целей участников переговоров. Техники активного слушания. Способы подачи позиции на переговорах. Методики переключения оппонента на концепцию принципиальных переговоров. Контраргументация. Манипулятивные приемы контраргументации. Техники противодействия манипуляции. Принципиальные приемы аргументации. Факторы влияния. Влияние соревнования, законной силы, риска, обязательств, опыта, личного участия и т.д. Фактор времени. Понятие крайнего срока. Тактические приемы, используемые в различных стилях переговоров Переговорная коммуникация в ситуации отказа другой стороны от сотрудничества. Методики и приемы противостояния позиционному торгу. Манипулятивные приемы ведения переговоров и способы противодействия. 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.

Таблица 4.1.2- Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды учебной деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек, час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7*	8
1	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров	1	-	ПР №1	У-1, У-2, МУ-1-4	Т, Тр	ОК-4
2	Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров	1	-	ПР №2	У-1, У-3, У-4, МУ-1-4	Тр, Тр	ПК-12 ОПК – 4 ОК-4
3	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров. Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры	1	-	ПР №3	У-1, У-2, У-3, МУ-1-4	Д, Тр	ПК-12 ОПК - 4
4	Техника ведения переговоров. Невербальные коммуникации в деловом общении	1	-	ПР №4	У-1, У-3, У-2, МУ-1-4	Д	ОПК – 4 ПК-2

* использование сокращений:

Э – экзамен КР – курсовая работа С – собеседование СР – семестровая работа КО – контрольный опрос

КЗ- контрольные задания , Т-тест, Тр-тренинг, Д-деловая игра, У-учебный проект

4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	<p>Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров Тест. Оценка персонального стиля делового общения Тест. «Подумайте, действительно ли вам нужно проводить переговоры?» Тренинг «Катастрофа в пустыне» Тренинг «Разговор со сменой позиций»</p>	1
2	<p>Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров Тренинг «Двусторонние переговоры» Тренинг «Палочки» Тренинги: Первая серия переговоров «Два бизнесмена» Вторая серия переговоров «Два друга» Третья серия переговоров «Продажа и закупка» Четвертая серия переговоров «Закупка и продажа»</p>	1
3	<p>Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров. Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры Деловая игра «Эффективные переговоры» Тренинг. «Составьте свою карту вопросов для предстоящих переговоров» Тренинг. «Составьте свой план подготовки к переговорам» Тренинг «Оцените свои силы и силы ваших партнеров перед началом переговоров»</p>	1
4	<p>Техника ведения переговоров. Невербальные коммуникации в деловом общении Деловая игра № 3 "Невербальные средства общения" Игра «Крокодил» Деловая игра №4 "Аргументация" Деловая игра №5 "Слалом"</p>	1
ВСЕГО		4

4.3. Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Этапы ведения деловых переговоров».	межсессионный период	12
2	Подготовка списка тактических способов оказания влияния - конкретных частных методов оказания влияния во время разговора. Тема «Характеристика подходов ведения переговоров».	межсессионный период	12
3	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к тренингу/деловой игре. Тема: «Техника ведения переговоров».	межсессионный период	12
4	Подготовка карточек, содержащих характерные черты национальных стилей, например, английского, немецкого, французского, китайского, японского, корейского, российского, арабского стилей ведения переговоров. Подготовка справочной информации о ценах на различные товары, необходимой для ведения деловых переговоров. Подготовить сценарий ведения деловых переговоров с представителями: - Японии, Китая или Кореи (по выбору); - Арабо-мусульманских стран (по выбору); - Латиноамериканских стран (по выбору); - Западноевропейских стран (по выбору); - США и Канады. Тема «Национальные стили ведения переговоров».	межсессионный период	12
5	Подготовка учебного проекта	межсессионный период	11,9
ВСЕГО			59,9

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

1. библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

2. кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления информации из учебников, учебных пособий и периодических изданий фонда кафедры (библиотека кафедры);

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств;

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; заданий для самостоятельной работы; тем рефератов и докладов; вопросов к экзаменам и зачетам; методических указаний к выполнению курсовых работ и т.д.

3. типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 года № 301 реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. В рамках дисциплины предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

В рамках дисциплины проведение занятий в интерактивной форме рабочим учебным планом не предусмотрено.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки (производства, экономики, культуры), высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)	Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Иностранный язык Управленческое консультирование Управление бизнес-переговорами Связи с общественностью Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	Культура речи и деловое общение Русский язык и культура речи Бизнес-коммуникации и деловая переписка Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Управление-бизнес-переговорами Связи с общественностью Управленческое консультирование Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Управление продажами и сделками Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Бизнес-коммуникации и деловая переписка	Управление человеческими ресурсами Управление командой Креативный менеджмент. Лидерство Психология менеджмента Управление-бизнес-переговорами Связи с общественностью	Экономика и социология труда Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
Умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Институциональная экономика	Автоматизация управления взаимоотношениями с клиентами	Управление продажами и сделками Интернет -маркетинг Защита выпускной

сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)	Региональная экономика Государственное и муниципальное управление Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Управленческое консультирование Теория логистики и управление цепями поставок Управление бизнес-переговорами Управление командой Связи с общественностью Управление проектами Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
---	---	---	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

№ п/п	Код компетенции (или её части)	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенции		
			Пороговый (удовлетворительный)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
1	ОК-4/ основной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД 2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков 3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	ЗНАТЬ: отдельные теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения УМЕТЬ: анализировать проведение деловых переговоров ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами	ЗНАТЬ: теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения. Основные этапы ведения деловых переговоров УМЕТЬ: Анализировать проведение деловых переговоров ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации	ЗНАТЬ: теоретические аспекты переговоров как разновидности делового общения. Этапы ведения деловых переговоров УМЕТЬ: анализировать проведения деловых переговоров ВЛАДЕТЬ: владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации
2	ОПК-4/ основной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от	ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при	ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при	ЗНАТЬ: Особенности использования навыков деловой риторики при

		<p><i>общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>проведении переговоров, особенности подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, основные техники ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфику проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфику проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: проводить деловые совещания</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>
3	ПК- 2/ основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и</i></p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p> <p>ВЛАДЕТЬ: отдельными способами разрешения</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; выступать перед аудиторией</p> <p>ВЛАДЕТЬ: различными способами</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности переговоров как основного метода разрешения конфликтов</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации</p> <p>ВЛАДЕТЬ: владеть различными</p>

		<i>нестандартных ситуациях</i>	конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций
4	ПК-12/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, отдельные техники ведения переговоров, особенности выступления перед аудиторией, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>	<p>ЗНАТЬ: особенности использования навыков деловой риторики при проведении переговоров, подготовки к переговорам: планирование, предпереговоры, техника ведения переговоров, невербальные коммуникации в деловом общении, особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации, специфика проведения совещания, особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p> <p>УМЕТЬ: использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков</p> <p>ВЛАДЕТЬ: практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений</p>

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров	ОК-4	Лекция Практическое занятие СРС	Тест	1-2	Согласно табл. 7.2
2	Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров	ПК-12 ОПК-4 ОК-4	Лекция Практическое занятие СРС	Тренинг	1-2	Согласно табл. 7.2
3	Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров. Подготовка к переговорам: планирование, предпереговоры	ПК-12 ОПК-4	Лекция Практическое занятие СРС	Деловая игра Тренинг	1-3	Согласно табл. 7.2
4	Техника ведения переговоров. Невербальные коммуникации в деловом общении	ОПК-4 ПК-2	Лекция Практическое занятие СРС	Деловая игра	1-2	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Тренинги практической деятельности по разделу (теме 2) Этапы ведения деловых переговоров

1.Тренинг «Катастрофа в пустыне»

Задачи: отработать навыки поведения в дискуссии, умения вести диспут, быть убедительным, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать способности выделять главное и отсеивать «шелуху», видеть

существенные признаки предметов, научиться осознавать стратегические цели и именно им подчинять тактические шаги и т.д.

Ведущему следует акцентировать внимание при обсуждении результатов на таких аспектах, как получение обратной связи участниками друг о друге (в силу своей эмоциональной насыщенности игра позволяет хотя бы на какое-то время «отключить» механизм психологической защиты и стать самим собой – именно поэтому она эффективна на первых этапах групповой работы).

Время: не менее полутора часов.

Каждый участник получает специальный бланк (или чертит его по указаниям ведущего).

Ведущий дает группе следующую инструкцию:

— С этого момента все вы – пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались неповрежденными после катастрофы.

Ваша задача – проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас. Заполняйте номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов:

- Охотничий нож.
- Карманный фонарь.
- Летная карта окрестностей.
- Полиэтиленовый плащ.
- Магнитный компас.
- Переносная газовая плита с баллоном.
- Охотничье ружье с боеприпасами.
- Парашют красно-белого цвета.
- Пачка соли.
- Полтора литра воды на каждого.
- Определитель съедобных животных и растений.
- Солнечные очки на каждого.
- Литр водки на всех.
- Легкое полупальто на каждого.
- Карманное зеркало.

После завершения индивидуального ранжирования ведущий предлагает группе разбиться на пары и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов). Следующий этап игры – общегрупповое

обсуждение с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

Из наблюдения за работой участников хорошо видна степень сформированности умений организовывать дискуссию, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументировано доказывать свою точку зрения, владеть собой. Часто разворачивающиеся жаркие споры-баталии, когда никто не желает прислушаться к мнению других, наглядно демонстрируют самим участникам их некомпетентность в сфере общения и необходимость изменения своего поведения.

По окончании дискуссии ведущий объявляет, что игра завершена, поздравляет всех участников с благополучным спасением и предлагает обсудить итоги игры. Первым вопросом, на который ведущий просит ответить всех участников по кругу, является следующий: «Удовлетворен ли ты лично результатами прошедшего обсуждения? Объясни почему».

Ответы участников с необходимостью сопровождаются рефлексией, цель которой – в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности. Возникшая в результате дискуссия подогревается ведущим, задающим уточняющие вопросы примерно такого типа:

- Что вызвало твою удовлетворенность (неудовлетворенность)? Как, по-твоему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?
- Была ли выработана общая стратегия спасения? Что тебе помешало принять активное участие в обсуждении? Ты не согласен с принятым решением? Почему тебе не удалось отстоять свое мнение?
- Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?
- Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?
- Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?
- Какие способы поведения оказались наименее результативными?
- Какие только мешали общей работе?
- Вариант «Ждать спасателей» (кстати, по мнению экспертов, предпочтительный).
- Полтора литра воды на каждого. В пустыне необходима для утоления жажды.
- Карманное зеркало. Важно для сигнализации воздушным спасателям.
- Легкое полупальто на каждого. Прикроет от палящего солнца днем и от ночной прохлады.
- Карманный фонарь. Также средство сигнализации летчикам ночью.
- Парашют красно-белого цвета. И средство прикрытия от солнца, и сигнал спасателям.
- Охотничий нож. Оружие для добычи пропитания.
- Полиэтиленовый плащ. Средство для сбора дождевой воды и росы.
- Охотничье ружье с боеприпасами. Может использоваться для охоты и для подачи звукового сигнала.

- Солнечные очки на каждого. Помогут защитить глаза от блеска песка и солнечных лучей.
- Переносная газовая плита с баллоном. Поскольку двигаться не придется, может пригодиться для приготовления пищи.
- Магнитный компас. Большого значения не имеет, так как нет необходимости определять направление движения.
- Летная карта окрестностей. Не нужна, так как куда важнее знать, где находятся спасатели, чем определять свое местонахождение.
- Определитель съедобных животных и растений. В пустыне нет большого разнообразия животного и растительного мира.
- Литр водки на всех. Допустимо использовать в качестве антисептика для обеззараживания при любых травмах. В других случаях имеет малую ценность, поскольку при употреблении внутрь может вызвать обезвоживание организма.
- Пачка соли. Значимости практически не имеет.
 Вариант «Двигаться к людям». Распределение по значимости будет иметь несколько иной вид:
- Полтора литра воды на каждого.
- Пачка соли.
- Магнитный компас.
- Летная карта окрестностей.
- Легкое полупальто на каждого.
- Солнечные очки на каждого.
- Литр водки на всех.
- Карманный фонарь.
- Полиэтиленовый плащ.
- Охотничий нож.
- Охотничье ружье с боеприпасами.
- Карманное зеркало.
- Определитель съедобных животных и растений.
- Парашют красно-белого цвета.
- Переносная газовая плита с баллоном.

Иногда прояснение взаимных впечатлений и открытый обмен обратной связью на первых этапах тренинга затруднены, и хотя эта игра остается полезной и эффективной, она не способна полностью снять психологические защиты участников. Для ослабления напряжения на этой стадии используются психогимнастические игры с релаксационной направленностью.

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов (учебных проектов) по разделу (теме 15) Этикет и деловые переговоры

- 1 Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
- 2 Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
- 3 Стили ведения деловых переговоров;

- 4 Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
- 5 Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
- 6 Классификация деловых переговоров;
- 7 Внешние атрибуты и деловые переговоры;
- 8 Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения ин-тересов;
- 9 тересов;
- 10 Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
- 11 Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры).
- 12 Подготовка к переговорам. Типы клиентов
- 13 Особенности работы со сложными клиентами (занудными, жёсткими, не знающими, что хотят)
- 14 Упражнение: Отработка навыков различения типов клиентов
- 15 Борьба за выгоду. Компромисс и уступка. Правила торга
- 16 Деловая игра. Цель - научиться достигать свои цели, сохраняя отношения с клиентом
- 17 Приемы эффективного переговорщика
- 18 Методы аргументации. От доказывания к аргументации
- 19 Упражнения: Отработка приемов аргументации и контраргументации
- 20 Переговорные поединки
- 21 Работа с сопротивлением и претензиями. Способы работы с критикой
- 22 Претензии с нашей стороны (дебиторская задолженность, не скидывает во время заказ и т.д.)
- 23 Упражнения: Отработка методов работы с сопротивлением клиента
- 24 Давление и манипуляции в переговорах. Манипуляторы и их мотивы. Как распознать манипуляции
- 25 Методы противодействия манипуляциям
- 26 Упражнения: Отработка навыков работы с разными типами манипуляций клиента
- 27 Позитивные и негативные эмоции в переговорах. Влияние эмоций на решения
- 28 Как превратить разъяренного оппонента в лояльного
- 29 Как справиться со своими эмоциями. Как нейтрализовать эмоции оппонента
- 30 Техника работы с эмоциями
- 31 Барьеры общения. Как обойти
- 32 Упражнения: Отработка техники работы с эмоциями
- 33 Внешняя и внутренняя агрессия. Проявление
- 34 Провокация агрессии как элемент давления
- 35 Провокаторы гнева. Агрессоры и их цели
- 36 Как справиться с внутренним гневом и не поддаться на агрессивные выпады
- 37 Упражнения: Отработка техник работы с агрессивным поведением закупщика
- 38 Эмоциональная составляющая в переговорах. Управление своими эмоциями. Инструменты саморегуляции.

- 39 Лидерство в переговорах. Влияние в переговорном процессе: насильственный и ненасильственный подход в управлении. Способы оказания влияния на решение собеседника: внушение, заражение, убеждение, запугивание. Инструменты цивилизованного воздействия на собеседника.
- 40 Модель управления переговорами: управление темой, управление реакцией собеседника, управление результатами переговоров.
- 41 Ключевые качества переговорщика (инициатива, позиция наблюдателя, гибкость). Навыки успешного перехватчика. Эффективное позиционирование (отстройка) в личных продажах. Метод сравнительной аргументации.
- 42 Стратегии перехвата клиента. Трехпозиционный метод подготовки к перехвату клиента. Стратегический конкурентный анализ. Постановка целей перехвата. Разработка стратегии перехвата. Сбор и анализ информации. Информация о клиентах. Информация о конкурентах.
- 43 Маркетинговые инструменты перехвата. Ценовая манипуляция. Управление товарным предложением. Маркетинговые коммуникации для перехвата.
- 44 Удержание клиента (противостояние перехвату). Стратегические методы. Противостояние ценовой атаке. Противостояние маркетинговой активности. Что делать, когда «поздно пить боржоми»? Этика конкурентной борьбы.

Пример деловой игры по разделу (теме 5) Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров

Деловая игра «Эффективные переговоры»

Участники в присутствии группы проводят переговоры в заданных ситуациях, с последующим анализом методов и техник, использованных при достижении соглашений.

Творческие задания к деловой игре

Вариант 1.

Количество участников переговоров: 4

Проблема: куда поехать в отпуск.

Отец: Планирует снять домик в лесу и провести время в неформальной обстановке, вдали от цивилизации. Ему смертельно надоел город, соседи, телефон, офис, официальная форма одежды и т.д. Хочет отправиться в лес на собственном автомобиле.

Мать: Желает отдохнуть на комфортабельном курорте, ужинать в дорогих ресторанах, надевать вечерние платья. Хочет отдохнуть от домашних хлопот: готовки, уборки и т.д. Хочет лететь самолетом.

Дочь: Вообще не хочет никуда ехать, желает остаться дома одна без опеки родителей и делать, что заблагорассудится. В городе остаются ее друзья, она мечтает ходить на дискотеки и про водить время со своим бой-френдом.

Сын: Любит активный отдых. Хочет кататься на горных лыжах или заниматься серфингом

Вариант 2.

Количество участников переговоров: 2

Продюссер звукозаписывающей фирмы. Он заинтересовался молодым талантливым, но никому неизвестным исполнителем и намерен заключить с ним договор на покупку авторских прав исполнителя сроком на 5 лет и концертную деятельность по своему усмотрению за небольшую, но выплачиваемую сразу по заключению контракта сумму, которая позволит исполнителю приобрести профессиональную аппаратуру и организовать промоунш-кампанию для начальной раскрутки.

Молодой исполнитель. Считает себя действительно талантливым. Одержал победу на одном из престижных конкурсов. Но нуждается в деньгах для приобретения аппаратуры, найма студии осуществления рекламного проекта. У него не так много предложений, но есть. Это предложение привлекательно тем, что он может сразу получить достаточную сумму, чтобы решить свои проблемы.

Вариант 3.

Количество участников: 2.

Пассажир троллейбуса, который приобрел билет, прокомпостировал его, но билет случайно вылетел в окно.

Контролер, который намерен во что бы то ни стало оштрафовать безбилетника. Его позиция жесткая и непримиримая.

Вариант 4.

Количество участников: 2.

Бригадир строителей. Его бригада работает по контракту с ремонтным агентством. Если заказов не очень много, они охотно берутся за подработку, тем более что условия контракта обязывают их только немедленно приступать к работе в случае возникновения заказа - в остальном они вольны распоряжаться своим свободным временем. Сейчас других заказов нет (хозяин квартиры об этом не знает), но вопрос с ненормированным рабочим днем и оплатой он должен согласовать с членами бригады. Некоторые из них живут в пригороде и им будет неудобно возвращаться домой в довольно позднее время.

Хозяин новой квартиры, который задумал перепланировку и евроремонт. Он может оплатить только сумму в пределах прайс-листа на услуги, предоставляемым агентством, занимающимся дизайном и ремонтом квартир. Но ему нужно сделать это в сроки, вдвое меньше требующихся на это дней из расчета 8-часового рабочего дня, поскольку у него кончается срок аренды за квартиру, которую он снимает.

Вариант 5.

Количество участников: 2.

Проблема: Утром в офисе сломался копир, а починили его только в 16.30. В 17.00 все расходятся по домам. К завтрашнему утру, к 8.30 в каждую из 150 папок нужно положить по 20 листов материалов для конференции.

Менеджер офиса. Задача менеджера офиса – убедить соответствующего сотрудника задержаться и подготовить копии. Он знает, что этот сотрудник собирается вечером на концерт известной группы. Менеджер - человек мягкого склада, назначенный пока только исполняющим обязанности. Он не может свободно распоряжаться деньгами фирмы и оплатить дополнительную работу. От выполнения

этой работы зависит его окончательное утверждение в этой должности. Более того, вопреки мягкому складу он должен проявить твердость и умение управлять.

Сотрудник: Всю ночь простоял в очереди, чтобы достать билеты на единственный концерт, который известная группа дает сегодня вечером, и несколько недель говорил о предстоящем концерте. Этот сотрудник давно работает в этой фирме, славиться тем, что может справиться с любой невыполнимой задачей. Настроен жестко, не только потому, что у него свои планы, но и потому, что его раздражает новый менеджер, так как он сам рассчитывал занять его место.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится:

- в форме зачета на 3-ем курсе

Зачет проводится в форме тестирования (компьютерного), которое включает решение тренинговых ситуаций.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью заданий (ситуационных или кейсового характера). Все задания являются многоходовыми. Некоторые задания, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задания, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Задания для подготовки отчетов о самостоятельной работе (контрольные задания по изученным темам дисциплины)	0	Не выполнил отчет о самостоятельной работе и задания для СРС	36	Выполнил отчет о самостоятельной работе и задания для СРС, доля правильных ответов более 50 %
Итоговое количество баллов за успеваемость	0		36	
Итоговое количество баллов за посещаемость	0	Не посещал занятий	14	Пропусков занятий не было
Контроль (форма контроля, тестирование)	0		60	

Для *промежуточной аттестации обучающихся*, проводимой в виде компьютерного тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Студент сдаёт тест на компьютере в учебном заведении. В каждом варианте КИМ – 20 (или более / менее) тестовых вопросов (заданий). Максимальное количество баллов за тестирование у заочной формы обучения - 60 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная учебная литература

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительная учебная литература

3. Ивин, А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Ивин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 419 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум : учебное пособие / сост. Е. П. Попова, И. В. Кострулёва ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 226 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Переговоры : практическое пособие / пер. с англ. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 200 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 05.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

8.3. Перечень методических указаний

1. Управление бизнес-переговорами : методические рекомендации для подготовки и проведения практических занятий для студентов направления 38.03.02 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М. Г. Клевцова. – Курск : ЮЗГУ, 2021. – 14 с. – Текст : электронный.

2. Управление бизнес-переговорами : методические рекомендации для самостоятельной работы студентов направления 38.03.02 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М. Г. Клевцова. – Курск : ЮЗГУ, 2021. – 16 с. – Текст : электронный.

3. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для проведения практических занятий / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2020. – 62 с. – Текст : электронный.

4. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2020. – 19 с. – Текст : электронный.

8.4. Другие учебно-методические материалы

Журналы (периодические издания):

1. Известия ЮЗГУ.
2. Известия ЮЗГУ. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.
3. Вопросы статистики.
4. Вопросы экономики.
5. Инновации.
6. Управление рисками.
7. Менеджмент в России и за рубежом.
8. Маркетинг в России и за рубежом.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

1. Университетская библиотека онлайн - www.biblioclub.ru
2. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - www.consultant.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В рамках изучения дисциплины работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.
2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».
3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).
4. Подготовка к семинарскому занятию.
5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:
 - проведение собеседования по теме лекции;
 - решение тестовых заданий;
 - проведение тренингов и деловых игр;

- выполнение практических заданий;
 - подготовка к тестированию;
6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать зачет по дисциплине.

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов. Студенту рекомендуется не ограничиваться при изучении темы только конспектом лекций или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. *«Скрин-шот»* - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом *«Скрин-шот»* может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом *«Скрин-шот»* проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров. *Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий* (дискуссионных вопросов раздела 2 учебно-методического пособия), предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы и её конспектирование по этим вопросам.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).
- Запоминание подобранного по плану материала.
- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.
- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.
- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.
- Выполнение заданий преподавателя.
- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

5. *Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий* является обязательной формой самостоятельной работы студентов. По дисциплине она предполагает подготовку индивидуальных или групповых (на усмотрение преподавателя) докладов (*сообщений, рефератов, эссе, творческих заданий*) на семинарских занятиях и разработку мультимедийной презентации к нему.

Доклад - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, приводит список используемых источников.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Преподаватель сам формирует задание или студенты имеют возможность самостоятельно выбрать одну из предполагаемых преподавателем тем и выступить на семинарском занятии. Доклад (резюме, эссе и т.д.) как форма самостоятельной учебной деятельности студентов представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора нескольких источников в целях доказательства или опровержения какого-либо тезиса. Информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. своих мыслей. Цель написания такого рассуждения не дублирование имеющейся литературы на эту тему, а подготовка студентов к проведению собственного научного исследования, к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

Работа студентов по подготовке доклада (сообщения, рефератов, эссе, творческих заданий) заключается в следующем:

- подбор научной литературы по выбранной теме;
- работа с литературой, отбор информации, которая соответствует теме и помогает доказать тезисы;
- анализ проблемы, фактов, явлений;
- систематизация и обобщение данных, формулировка выводов;
- оценка теоретического и практического значения рассматриваемой проблемы;
- аргументация своего мнения, оценок, выводов, предложений;
- выстраивание логики изложения;
- указание источников информации, авторов излагаемых точек зрения;
- правильное оформление работы (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы) по стандарту.

Самостоятельность студента при подготовке доклада (сообщение, эссе) проявляется в выборе темы, ракурса её рассмотрения, источников для раскрытия темы, тезисов, аргументов для их доказательства, конкретной информации из источников, способа структурирования и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке её актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Выступление с докладом (резюме, эссе) на семинаре не должно превышать 7-10 минут. После устного выступления автор отвечает на вопросы аудитории (студентов, преподавателя) по теме и содержанию своего выступления.

Цель и задачи данного вида самостоятельной работы студентов определяют требования, предъявляемые к докладу (резюме, эссе), и критерии его оценки:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие многословия и излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) корректное указание в тексте доклада источников информации, авторов проводимых точек зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) уместное использование иллюстративных средств (цитат, сносок, рисунков, таблиц, слайдов).

Изложение материалов доклада может сопровождаться *мультимедийной презентацией*. Разработка мультимедийной презентации выполняется по требованию преподавателя или по желанию студента.

Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать такое количество слайдов, какое необходимо для иллюстрирования материала доклада в полном объеме.

Основные методические требования, предъявляемые к презентации:

- логичность представления с согласованность текстового и визуального материала;
- соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранного принципа изложения / рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.);
- соразмерность (необходимая и достаточная пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда);
- комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер и четкость шрифта);
- эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов предъявления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов);
- допускается наличие анимационных и звуковых эффектов.

Оценка доклада (резюме, эссе) производится в рамках 12-балльного творческого рейтинга действующей в ЮЗГУ балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества знаний студентов. Итоговая оценка является суммой баллов, выставляемых преподавателем с учетом мнения других студентов по каждому из перечисленных выше методических требований к докладу и презентации.

По дисциплине также формой самостоятельной работы студентов является *выполнение практических заданий (решения задач, выполнения расчетных и лабораторных работ, оформление отчетов о самостоятельной работе)*, содержание которых определяется содержанием учебно-методического пособия. Часть практических заданий может быть выполнена студентами на аудиторных практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя. После того, как преподавателем объявлено, что рассмотрение данной темы на аудиторных занятиях завершено, студент переходит к самостоятельному выполнению практических заданий, пользуясь настоящим учебно-методическим пособием, конспектом лекций по соответствующей теме, записями, сделанными на практических занятиях, дополнительной литературой по теме. Все практические задания для самостоятельного выполнения студентами, приведенные в учебно-методическом пособии обязательны для выполнения в полном объеме.

Подготовка к тестированию предусматривает повторение лекционного материала и основных терминов, а также самостоятельное выполнение заданий в текстовой форме, приведенных в учебно-методическом пособии.

6. *Самоконтроль* является обязательным элементом самостоятельной работы студента по дисциплине. Он позволяет формировать умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля формирует навыки планирования учебного труда, способствует углублению внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей.

Самоконтроль включает:

1. Ответ на вопросы для самоконтроля для самоанализа глубины и прочности знаний и умений по дисциплине.

2. Критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заменить и исправлять свои ошибки.

Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- ответ на вопросы, приведенные к каждой теме;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки (данное учебно-методическое пособие предполагает вопросы для самоконтроля по каждой изучаемой теме);
- самостоятельное тестирование по предложенным в учебно-методическом пособии тестовых заданий.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. MSDN subscriptions: Windows 7, Windows 8, Windows 10 (Договор IT000012385)

2. Microsoft Office

- Office 2007 Suites
- Office Standard 2010 МАК
- Office Std 2013 МАК
- Office Standard 2016 МАК

(Лицензионный договор №S0000000722 от 21.12.2015 г. с ООО «АйТи46»;

Лицензионный договор №K0000000117 от 21.12.2015 г. с ООО «СМСКанал»;

Лицензия № 66216728, срок действия с 22.12.2015 по 21.12.2017 гг.)

3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 19.12.2016 г.)

4. Свободно распространяемое и бесплатное ПО:

- LibreOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)
- OpenOffice (<https://ru.libreoffice.org/download/>)

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий, а также лаборатория (компьютерный класс) кафедры региональной экономики и менеджмента оснащена учебной мебелью: столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска.

При изучении дисциплины используются компьютеры (компьютерный класс – аудитория а-40), проекторы и т.д., в частности:

- Системные блоки учащихся HELIO Profice VL310. клавиат.мышь, предустанов. ПО Microsoft office 2003 Pro Rus;
- Мониторы 15" TFT Proview;
- ПК S1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;
- Экран Screen Media Apollo 153×203 на штативе;
- Мультимедиа центр: ноутбук ASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/ сумка / проектор inFocus IN24+ (2 шт.);
- Проектор Vivitek D517;
- Моторизованный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

В компьютерном классе кафедры региональной экономики и менеджмента обеспечена доступность студентам к сети Интернет.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Приложение А

Темы учебных проектов

1. Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
3. Стили ведения деловых переговоров;
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
6. Классификация деловых переговоров;
7. Внешние атрибуты и деловые переговоры;
8. Уровни ведения деловых переговоров и потенциальные области пересечения интересов;
9. Особенности сбора информации о партнерах по деловым переговорам;
10. Деловые переговоры и проблема презентов (подарки, сувениры).
11. Подготовка к переговорам. Типы клиентов
12. Особенности работы со сложными клиентами (занудными, жёсткими, не знающими, что хотят)
13. Упражнение: Отработка навыков различения типов клиентов
14. Борьба за выгоду. Компромисс и уступка. Правила торга
15. Деловая игра. Цель - научиться достигать свои цели, сохраняя отношения с клиентом
16. Приемы эффективного переговорщика
17. Методы аргументации. От доказывания к аргументации
18. Упражнения: Отработка приемов аргументации и контраргументации
19. Переговорные поединки
20. Работа с сопротивлением и претензиями. Способы работы с критикой
21. Претензии с нашей стороны (дебиторская задолженность, не скидывает во время заказ и т.д.)
22. Упражнения: Отработка методов работы с сопротивлением клиента
23. Давление и манипуляции в переговорах. Манипуляторы и их мотивы. Как распознать манипуляции
24. Методы противодействия манипуляциям
25. Упражнения: Отработка навыков работы с разными типами манипуляций клиента
26. Позитивные и негативные эмоции в переговорах. Влияние эмоций на решения
27. Как превратить разъяренного оппонента в лояльного
28. Как справиться со своими эмоциями. Как нейтрализовать эмоции оппонента
29. Техника работы с эмоциями
30. Барьеры общения. Как обойти
31. Упражнения: Отработка техники работы с эмоциями
32. Внешняя и внутренняя агрессия. Проявление
33. Провокация агрессии как элемент давления
34. Провокаторы гнева. Агрессоры и их цели
35. Как справиться с внутренним гневом и не поддаться на агрессивные выпады
36. Упражнения: Отработка техник работы с агрессивным поведением закупщика
37. Эмоциональная составляющая в переговорах. Управление своими эмоциями. Инструменты саморегуляции.
38. Лидерство в переговорах. Влияние в переговорном процессе: насильственный и ненасильственный подход в управлении. Способы оказания влияния на решение собеседника: внушение, заражение, убеждение, запугивание. Инструменты цивилизованного воздействия на собеседника.

40. Модель управления переговорами: управление темой, управление реакцией собеседника, управление результатами переговоров.
41. Ключевые качества переговорщика (инициатива, позиция наблюдателя, гибкость). Навыки успешного перехватчика. Эффективное позиционирование (отстройка) в личных продажах. Метод сравнительной аргументации.
42. Стратегии перехвата клиента. Трехпозиционный метод подготовки к перехвату клиента. Стратегический конкурентный анализ. Постановка целей перехвата. Разработка стратегии перехвата. Сбор и анализ информации. Информация о клиентах. Информация о конкурентах.
43. Маркетинговые инструменты перехвата. Ценовая манипуляция. Управление товарным предложением. Маркетинговые коммуникации для перехвата.
44. Удержание клиента (противостояние перехвату). Стратегические методы. Противостояние ценовой атаке. Противостояние маркетинговой активности. Что делать, когда «поздно пить боржоми»? Этика конкурентной борьбы