

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ткачева Татьяна Юрьевна

Должность: декан ФЭиМ

Дата подписания: 07.07.2025 23:16:20

Уникальный программный ключ:

73ec3e90d2fc287e0185b8571569dffca4822a95099bacb11112ac130be7e3d6

## **Аннотация к рабочей программе**

### **дисциплины «Управление бизнес-переговорами»**

#### **Цель преподавания дисциплины**

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

#### **Задачи изучения 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.

#### **Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины**

- выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия (УК-4.1);
- ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции (УК-4.3);
- представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях (УК-4.4);
- придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции (УК-5.3);
- применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации (ПК-3.3).

## Разделы дисциплины

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. 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 требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. 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 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. 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. Сущность конфликтов. Диагностика конфликта. Источники и причины, природа и биография конфликта, стороны конфликта. Структура конфликта, его динамика. Типология конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. 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. 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. 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.

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. 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. Правила грамотного ведения дел по электронной почте. Особенности обращения к адресату. Виды писем. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки. Корпоративная подпись. 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.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ


Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

*(наименование ф-та полностью)*



Т.Ю. Ткачева

*(подпись, инициалы, фамилия)*

« 31 » 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-переговорами

*(наименование дисциплины)*

ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент,

*шифр и наименование направления подготовки (специальности)*

направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом»

*наименование направленности (профиля, специализации)*

форма обучения очная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «25» июня 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом» на заседании региональной экономики и менеджмента № 31 от 08 20 21 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

И.о. зав. кафедрой Алюш Положенцева Ю.С.

Разработчик программы

к.э.н., доцент М.Г. Клевцова М.Г.  
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/Директор научной библиотеки Макеева Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 20 21 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента № 23 от 05.07.2021.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент Алюш Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 20 22 г., на заседании кафедры РЭиМ протокол № 20 от 23.06.2023.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Алюш Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 20 23 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента № 23 от 03.07.2024.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Алюш Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «24» 03 2024 г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 23 «24» 06 2025 г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Ирина Галогенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

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

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуации	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стили делового общения,</li> <li>- невербальный язык жестов</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</li> </ul>

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	и иностранном(ых) языке(ах)	ям взаимодействия	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия
		УК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	<b>Знать:</b> - стилистики официальных и неофициальных писем -структуру деловых писем <b>Уметь:</b> -составлять официальные и неофициальные письма <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<b>Знать:</b> особенности публичного выступления <b>Уметь:</b> выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<p><b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений -навыками недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
ПК-3	Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации	<p><b>Знать:</b> -методы управления человеческими ресурсами, -различные виды бизнес-коммуникаций</p> <p><b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов и методов управления бизнес-переговорами -навыками применения на практике методы управления человеческими ресурсами,</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Управление бизнес-переговорами» является элективной дисциплиной, входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы программы – программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом». Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

## **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 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	42
в том числе:	
лекции	14
лабораторные занятия	0
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	65,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1

Виды учебной работы	Всего, часов
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
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. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	<p>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.</p> <p>История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.</p> <p>Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.</p> <p>Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции.</p> <p>Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.</p> <p>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</p>

2	<p>Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров.</p>	<p>на пути к соглашению.</p> <p>Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание стратегии. Продумывание аргументации, формы коммуникации. 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> <p>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.</p>
3	<p>Противостояние уловкам.</p> <p>Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации.</p> <p>Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.</p>	<p>Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие.</p> <p>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.</p> <p>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 проти-</p>

		<p>водействия.</p> <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> <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>
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	<p>Европейский стиль ведения переговоров. Американский стиль ведения переговоров. Азиатский стиль ведения переговоров. Русский стиль ведения переговоров.</p> <p>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.</p>
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	<p>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</p> <p>Снятие «зажимов» при ведении переговоров</p>
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	<p>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.</p> <p>Правила грамотного ведения дел по электронной почте. Особенности обращения к адресату. Виды писем. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки. Корпоративная подпись.</p> <p>Этика, мораль и этикет в деловых переговорах. Внешний облик и культура поведения на переговорах. Принципы международного</p>

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

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды 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. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	2		1	У-1-6, МУ-1-2	Т, ТР, ДИ-2	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4 УК-5.3 ПК-3.3
2	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров.	2		2	У-1-6, МУ-1-2	ДИ-4	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4 УК-5.3 ПК-3.3
3	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения	2		3, 4	У-1-6, МУ-1-2	ДИ-8	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4, УК-5.3

	конфликтов.						
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	2		5	У-1-6, МУ-1-2	ТР-10	УК-4.1, УК-4.3 УК-4.4
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	2		6	У-1-6, МУ-1-2	ТР-12	УК-5.3 ПК-3.3
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	4		7	У-1-6, МУ-1-2	ТР-14	УК-4.1 УК-4.3 УК-4.4

ТР-тренинг, ДИ-деловая игра, Т-тест

## 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>	1
2	Этапы ведения деловых переговоров <i>Тренинг «Катастрофа в пустыне»</i> <i>Тренинг «Разговор со сменой позиций»</i>	1
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>	2
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> <i>Тренинг «Оцените свои силы и силы ваших партнеров перед началом переговоров»</i>	2
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>	2
10	Национальные стили ведения переговоров <i>Тренинг «Национальные стили ведения переговоров»</i>	2
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>	2
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>	2
13	Специфика проведения совещания <i>Тренинг. Проведение делового совещания</i>	2
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>	2
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>	2
ИТОГО		28

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	2 неделя	10
2.	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров	4 неделя	10
3.	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.	6 неделя	15
4.	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	10 неделя	10
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	12 неделя	10
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	14 неделя	10,9
Итого			65,9

## **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:

*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.

*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;
  - тем рефератов;
  - вопросов к зачету;
  - методических указаний к выполнению лабораторных работ и т.д.

*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**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный социокультурный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осу-

ществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, экономическому, профессионально-трудовому, воспитанию обучающихся).

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных 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, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, 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 (деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, 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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4	Иностранный язык	Связи с общественно-	Производственная пред-

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте Интернет-технологии бизнеса Бизнес-графика и презентационные технологии	стью Управление человеческими ресурсами	дипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	История (история России, всеобщая история) Философия	Управление человеческими ресурсами Связи с общественностью	Корпоративная социальная ответственность Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-3 Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте Интернет-технологии бизнеса Бизнес-графика и презентационные технологии	Экономико-математические методы и модели Управление трансформацией бизнеса Производственная технологическая (проектно-технологическая) практика Организация предпринимательской деятельности	Инновационный менеджмент Реинжиниринг бизнес-процессов Управление реструктуризацией и развитием компании Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы Управление проектами

\*Этапы для РПД всех форм обучения определяются по учебному плану очной формы обучения следующим образом:

Этап	Учебный план очной формы обучения / семестр изучения дисциплины		
	Бакалавриат	Специалитет	Магистратура
<i>Начальный</i>	1-3 семестры	1-3 семестры	1 семестр
<i>Основной</i>	4-6 семестры	4-6 семестры	2 семестр
<i>Завершающий</i>	7-8 семестры	7-10 семестры	3-4 семестры

\*\* Если при заполнении таблицы обнаруживается, что *один или два этапа* не обеспечены дисциплинами, практиками, НИР, необходимо:

- при наличии дисциплин, изучающихся в разных семестрах, – распределить их по этапам в зависимости от № семестра изучения (начальный этап соответствует более раннему семестру, основной и завершающий – более поздним семестрам);

- при наличии дисциплин, изучающихся в одном семестре, – все дисциплины указать для всех этапов.

## 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

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 начальный, основной, завершающий	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -структуру деловых писем -особенности публичного выступления  <b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -невербальный язык жестов -структуру деловых писем -особенности публичного выступления  <b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -невербальный язык жестов - стилистики официальных и неофициальных писем -структуру деловых писем -особенности публичного выступления
	УК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	- составлять официальные и неофициальные письма -выступать перед аудиторией	- составлять официальные и неофициальные письма - выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации	<b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства
	УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	- выступать перед аудиторией	- выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации	<b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства
		- навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов -навыками ведения деловой переписки - навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия -навыками ведения	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b>

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплённые за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			<p>ния деловой переписки</p> <p>- навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>-навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>-навыками ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>- навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>
УК-5	УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<p><b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки для проведения деловых переговоров и встреч</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -практическими навыками веде-</p>	<p><b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -практическими</p>	<p><b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч</p> <p><b>Владеть (или</b></p>

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплённые за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		ния деловых переговоров, встреч, публичных выступлений	навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений	<b>Иметь опыт деятельности):</b> -практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений -навыками недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-3	ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации	<b>Знать:</b> -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе,  <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов бизнес-переговоров	<b>Знать:</b> -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов и методов управле-	<b>Знать:</b> -методы управления человеческими ресурсами, -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
			ния бизнес-переговорами	анализа существующих инструментов и методов управления бизнес-переговорами -навыками применения на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации

**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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее 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 пе-	УК-4.1 УК-5.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Тест	1-2	Согласно табл.7.2
				Тренинг	1-2	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	реговоров. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.			Деловая игра	1	
2	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров	ПК-3.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл.7.2
3	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.	УК-4.1, УК-4.4	Лекция, СРС, практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	УК 5.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл.7.2
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	УК 4.4	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1-3	Согласно табл.7.2
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	УК 4.3 УК 4.4,	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл.7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости

**Тренинги практической деятельности по разделу (теме 1) 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.

### **Пример деловой игры по разделу (теме 1) 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 проводить время со своим бойфрендом.

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 промоушн-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 пла-

ны, но и потому, что его раздражает новый менеджер, так как он сам рассчитывал занять его место.

Вопросы теста:

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

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. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного).

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 (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, 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 взяты 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 Х. 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	2	3	4	5
Тест Переговоры как разновидность делового общения	1	Выполнил, менее, чем на 50%	2	Выполнил, более, чем на 50%
Тренинг Переговоры как разновидность делового общения	1	Выполнил, но «не защитил»	2	Выполнил и «защитил»
Деловая игра Переговоры как разновидность делового общения	1	Выполнил, но «не защитил»	2	Выполнил и «защитил»
Деловая игра Коммуникативные техники ведения переговоров	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Деловая игра Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Тренинг Международные переговоры	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Тренинг Особенности выступления перед аудиторией	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Тренинг Особенности деловой переписки	1	Выполнил, но «не защитил»	2	Выполнил и «защитил»
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
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 одна задача).

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 балла,
  - решение компетентностно-ориентированной задачи – 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. Ивин, А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата : [16+] / А. А. Ивин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 419 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9220-2. – DOI 10.23681/474287. – 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. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

3. Переговоры : практическое пособие : / пер. с англ. . – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 200 с. – (Harvard Business Review: 10 лучших статей). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-9614-3724-9. – Текст : электронный.

4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.

5. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум : / 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. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

6. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. : ил., табл. – Режим доступа:

по подписке. –  
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр.: с. 212-213. – ISBN 978-5-4257-0511-2. – DOI 10.37791/978-5-4257-0511-2-2021-1-216. – Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для проведения практических занятий / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2021. – 14 с.
2. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2021. – 16 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

При изучении дисциплины используются персональные компьютеры, могут быть применены демоверсии программных продуктов. В качестве источника информации используются справочные правовые системы «Консультант-Плюс» и «Гарант

*Журналы (периодические издания):*

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

### 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети:*

1. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета  
 - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <http://biblioclub.ru>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. База данных рефератов и цитирования «Scopus» - <http://www.scopus.com>

5. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ - <http://dvs.rsl.ru/>
6. Официальный сайт Минэкономразвития РФ - [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
7. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
8. Электронно-библиотечная система «Лань» - <http://e.lanbook.com/>
9. Образовательный ресурс «Единое окно» - <http://window.edu.ru/>
10. Научно-информационный портал ВINITI РАН - <http://viniti.ru>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами» являются лекции и лабораторные занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают лабораторные занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Лабораторному занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по лабораторным работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятель-

ной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление бизнес-переговорами» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

## **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 ИТ000012385)
2. Microsoft Office
  - Office 2007 Suites WG33Y-HW9V4-HYYT6-RKXQC-9G94T
  - Office Standard 2010 MAK MM4WT-7XGV2-3DW28-KYQQK-3648H
  - Office Std 2013 MAK NBYTG-R4MCC-27CMM-MQCKY-HT7VT
  - Office Standard 2016 MAK K69RB-GWNJC-BQMFC-C6F2D-RJRJC
3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 25.12.2017 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 HELIOProficeVL310. клавиат.мышь, предустанов. ПОMicrosoftoffice 2003 Pro Rus;
- Мониторы 15"TFT Proview;
- ПКS1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;
- ЭкранScreen Media Apollo 153×203 наштативе;
- Мультимедиацентр: ноутбукASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/сумка / проекторinFocus IN24+ (2 шт.);
- Проектор VivitekD517;
- Моторизованный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

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

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения: стандартные программные продукты, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». При проведении лекционных занятий с целью лучшего восприятия студентами учебного материала используются наглядные формы представления информации в виде слайдов. Для этих целей применяется персональный компьютер (ноутбук), мультимедиа проектор, экран.

## **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).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц			Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных новых			
1		страницы РПД с изменениями и дополнениями в пункте 8			несколько страниц	27.10.22г. В соответствии с актуализацией учебной литературы РПД рассмотрено на заседании кафедры РЭиМ от 27.10.22г. протокол № 5
2		страницы РПД с изменениями и дополнениями в пункте 7			несколько страниц	15.12.22г. В соответствии с актуализацией КОС рассмотрено на заседании кафедры РЭиМ от 15.12.22г. протокол № 9

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

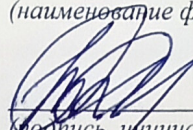
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

экономики и менеджмента

(наименование ф-та полностью)



Т.Ю. Ткачева

(подпись, инициалы, фамилия)

« 31 » 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-переговорами

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент,

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом»

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «25» июня 2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом» на заседании региональной экономики и менеджмента № 31 от 08 20 21 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

И.о. зав. кафедрой Положенцева Ю.С.

Разработчик программы

к.э.н., доцент Клевцова М.Г.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

/Директор научной библиотеки Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 20 21 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента №23 от 05.07.22г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 20 22 г., на заседании кафедры РЭиМ протокол №20 от 23.06.2023.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 20 23 г., на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента №23 от 03.07.2024

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Положенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «24» 03 2024 г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № 23 «24» 06 2025 г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Ирина Галогенцева Ю.С.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол № \_\_ «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

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

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуации	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стили делового общения,</li> <li>- невербальный язык жестов</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</li> </ul>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикато- рами достижения компетен- ций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	и иностран- ном(ых) язы- ке(ах)	ям взаимодействия	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия
		УК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	<b>Знать:</b> - стилистики официальных и неофициальных писем -структуру деловых писем <b>Уметь:</b> -составлять официальные и неофициальные письма <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
		УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<b>Знать:</b> особенности публичного выступления <b>Уметь:</b> выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<p><b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений -навыками недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
ПК-3	Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации	<p><b>Знать:</b> -методы управления человеческими ресурсами, -различные виды бизнес-коммуникаций</p> <p><b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов и методов управления бизнес-переговорами -навыками применения на практике методы управления человеческими ресурсами,</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Управление бизнес-переговорами» является элективной дисциплиной, входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы программы – программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль, специализация) «Управление бизнесом». Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

## **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 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	24
в том числе:	
лекции	8
лабораторные занятия	0
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	79,9
Контроль (подготовка к экзамену)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1

Виды учебной работы	Всего, часов
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
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. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	<p>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.</p> <p>История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.</p> <p>Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.</p> <p>Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции.</p> <p>Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.</p> <p>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.</p> <p>Выработка соглашения: детализация решения, подтверждения обязательств, согласование сроков. Последовательность действий, способа проверки результатов. Препятствия на пути к соглашению.</p>
2	Коммуникативные техники ведения	Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание стратегии.

	<p>переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров.</p>	<p>Продумывание аргументации, формы коммуникации. 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> <p>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.</p>
3	<p>Противостояние уловкам.</p> <p>Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации.</p> <p>Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.</p>	<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.</p> <p>Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера.</p> <p>Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации.</p> <p>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> <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> <p>Сущность конфликтов. Диагностика конфликта. Источни-</p>

		<p>ки и причины, природа и биография конфликта, стороны конфликта. Структура конфликта, его динамика. Типология конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. 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>
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	<p>Европейский стиль ведения переговоров. Американский стиль ведения переговоров. Азиатский стиль ведения переговоров. Русский стиль ведения переговоров.</p> <p>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.</p>
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	<p>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</p> <p>Снятие «зажимов» при ведении переговоров</p>
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	<p>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.</p> <p>Правила грамотного ведения дел по электронной почте. Особенности обращения к адресату. Виды писем. Факторы, повышающие эффективность деловой переписки. Корпоративная подпись.</p> <p>Этика, мораль и этикет в деловых переговорах. Внешний облик и культура поведения на переговорах. Принципы международного бизнеса.</p> <p>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.</p>

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	1		1	У-1-6, МУ-1-2	Т, ТР, ДИ	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4 УК-5.3 ПК-3.3
2	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров.	1		2	У-1-6, МУ-1-2	ДИ	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4 УК-5.3 ПК-3.3
3	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.	1		3, 4	У-1-6, МУ-1-2	ДИ	УК-4.1, УК-4.3, УК-4.4, УК-5.3
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	1		5	У-1-6, МУ-1-2	ТР	УК-4.1, УК-4.3 УК-4.4
5	Особенности выступ-	2		6	У-1-6,	ТР	УК-5.3

	ления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.				МУ-1-2		ПК-3.3
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	2		7	У-1-6, МУ-1-2	ТР	УК-4.1 УК-4.3 УК-4.4

ТР-тренинг, ДИ-деловая игра, Т-тест

## 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>	1
2	Этапы ведения деловых переговоров <i>Тренинг «Катастрофа в пустыне»</i> <i>Тренинг «Разговор со сменой позиций»</i>	1
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> <i>Тренинг «Оцените свои силы и силы ваших партнеров перед началом переговоров»</i>	1
7	Техника ведения переговоров <i>Деловая игра №5 "Слалом"</i> <i>Деловая игра №4 "Аргументация"</i>	2
8	Невербальные коммуникации в деловом общении <i>Деловая игра № 3 "Невербальные средства общения"</i> <i>Игра «Крокодил»</i>	1
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 «Переговорицки»: 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>	1
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>	1
ИТОГО		16

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Переговоры как разновидность делового общения. Этапы ведения деловых переговоров. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	10
2.	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	10
3.	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	20
4.	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	10
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	10
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	межсессионный период в зависимости от установленных в расписании недель семестра	19,9
Итого			79,9

## **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:

*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.

*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;
  - тем рефератов;
  - вопросов к зачету;
  - методических указаний к выполнению лабораторных работ и т.д.

*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**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный социокультурный

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 культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, экономическому, профессионально-трудовому, воспитанию обучающихся).

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных 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, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, 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 (деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, 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 основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы* формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Бизнес-коммуникации и деловая переписка Документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте Интернет-технологии бизнеса Бизнес-графика и презентационные технологии	Связи с общественностью Управление человеческими ресурсами	Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	История (история России, всеобщая история) Философия	Управление человеческими ресурсами Связи с общественностью	Корпоративная социальная ответственность Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПК-3 Способен анализировать и моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации, при управлении проектом, программой внедрения инноваций и организационных изменений	Бизнес-коммуникации и деловая переписка Документационное обеспечение бизнес-процессов в менеджменте Интернет-технологии бизнеса Бизнес-графика и презентационные технологии	Экономико-математические методы и модели Управление трансформацией бизнеса Производственная технологическая (проектно-технологическая) практика Организация предпринимательской деятельности	Инновационный менеджмент Реинжиниринг бизнес-процессов Управление реструктуризацией и развитием компании Производственная преддипломная практика Выполнение и защита выпускной квалификационной работы Управление проектами

## 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

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)	
1	2	3	4	5	
УК-4 начальный, основной, завершающий	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -структуру деловых писем -особенности публичного выступления  <b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -невербальный язык жестов -структуру деловых писем -особенности публичного выступления  <b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке - составлять официальные и неофициальные письма -выступать перед аудиторией	<b>Знать:</b> - стили делового общения, -невербальный язык жестов - стилистики официальных и неофициальных писем -структуру деловых писем -особенности публичного выступления  <b>Уметь:</b> - выбирать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства -составлять официальные и неофициальные письма	
	УК-4.3 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -выступать перед аудиторией	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -выступать перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации
	УК-4.4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками ведения деловой переписки - навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками ведения деловой переписки - навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплённые за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		выступлениях	-навыками ведения деловой переписки - навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<b>ятельности):</b> -навыками адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия -навыками ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции - навыками представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях
УК-5	УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия <b>Уметь:</b> применять полученные навыки для проведения деловых переговоров и встреч  <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b>	<b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия <b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч  <b>Владеть (или Иметь опыт де-</b>	<b>Знать:</b> принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении  <b>Уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплённые за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		-практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, публичных выступлений	<b>ятельности):</b> -практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений	<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -практическими навыками ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений -навыками недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-3	ПК-3.3 Применяет на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации	<b>Знать:</b> -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе,  <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов	<b>Знать:</b> -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> -навыками самостоятельного проведения анализа	<b>Знать:</b> -методы управления человеческими ресурсами, -различные виды бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> -работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b>

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		бизнес-переговоров	существующих инструментов и методов управления бизнес-переговорами	-навыками самостоятельного проведения анализа существующих инструментов и методов управления бизнес-переговорами -навыками применения на практике методы управления человеческими ресурсами, использует различные виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации

**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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее 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. Достижение соглашения в ходе переговоров. Характеристика подходов ведения переговоров. Использование навыков деловой риторики при проведении переговоров.	УК-4.1 УК-5.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Тест	1-2	Согласно табл.7.2
				Тренинг	1-2	
				Деловая игра	1	
2	Коммуникативные техники ведения переговоров. Специфика переговоров. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров. Анализ проведения деловых переговоров	ПК-3.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл.7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
3	Противостояние уловкам. Невербальные коммуникации в деловом общении. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.	УК-4.1, УК-4.4	Лекция, СРС, практическое занятие	Деловая игра	1-2	Согласно табл.7.2
4	Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.	УК 5.3	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1	Согласно табл.7.2
5	Особенности выступления перед аудиторией, в т.ч. с использованием презентации. Планирование времени выступления. Условия проведения презентации, интересы и особенности аудитории, перед которой проводится презентация.	УК 4.4	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1-3	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
6	Специфика проведения совещания. Особенности деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций. Этикет и деловые переговоры. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	УК 4.3 УК 4.4,	Лекция, СРС, практическое занятие	Тренинг	1	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

### **Тренинги практической деятельности по разделу (теме 1) 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 обсу-

дить 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.

### **Пример деловой игры по разделу (теме 1) 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, те-

лефон, 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 бойфрендом.

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 промоунизацию 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 приступить 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.

Вопросы теста:

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

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. Зачет проводится в форме тестирования (компьютерного).

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 (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, 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 Х. 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
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 %
<b>Итоговое количество баллов за успеваемость</b>	<b>0</b>		<b>36</b>	

<b>Итоговое количество баллов за посещаемость</b>	<b>0</b>	Не посещал занятий	<b>14</b>	Пропусков занятий не было
<b>Контроль</b> (форма контроля, тестирование)	<b>0</b>		<b>60</b>	

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 очно-заочной формы обучения - 60 баллов.

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

### **8.1. Основная учебная литература**

1. Переговоры : практическое пособие : / пер. с англ. . – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 200 с. – (Harvard Business Review: 10 лучших статей). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-9614-3724-9. – Текст : электронный.

2.Ивин, А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата : [16+] / А. А. Ивин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 419 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9220-2. – DOI 10.23681/474287. – Текст : электронный.

3.Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации : учебное пособие : / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 21.08.2021). – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.

5. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум : / 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. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

6. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения: 21.08.2021). – Библиогр.: с. 212-213. – ISBN 978-5-4257-0511-2. – DOI 10.37791/978-5-4257-0511-2-2021-1-216. – Текст : электронный.

### 8.3. Перечень методических указаний

1. Управление бизнес-переговорами: методические рекомендации для проведения практических занятий / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. М.Г. Клевцова. – Курск, 2021. – 14 с.

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

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

При изучении дисциплины используются персональные компьютеры, могут быть применены демоверсии программных продуктов. В качестве источника информации используются справочные правовые системы «Консультант-Плюс» и «Гарант

*Журналы (периодические издания):*

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

## 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

### *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети:*

1. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета  
- <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <http://biblioclub.ru>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
4. База данных рефератов и цитирования «Scopus» - <http://www.scopus.com>
5. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ - <http://dvs.rsl.ru/>
6. Официальный сайт Минэкономразвития РФ - [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
7. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
8. Электронно-библиотечная система «Лань» - <http://e.lanbook.com/>
9. Образовательный ресурс «Единое окно» - <http://window.edu.ru/>
10. Научно-информационный портал Винити РАН - <http://viniti.ru>

## 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами» являются лекции и лабораторные занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают лабораторные занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Лабораторному занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с до-

кладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, защиты отчетов по лабораторным работам, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Управление бизнес-переговорами» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Управление бизнес-переговорами» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

## **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 WG33Y-HW9V4-HYYT6-RKXQC-9G94T

- Office Standard 2010 MAK MM4WT-7XGV2-3DW28-KYQQK-3648H
- Office Std 2013 MAK NBYTG-R4MCC-27CMM-MQCKY-HT7VT
- Office Standard 2016 MAK K69RB-GWNJC-BQMFC-C6F2D-RJRJC

3. Справочно-правовая система «Консультант +» (договор №219894 от 25.12.2017 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 HELIOProficeVL310. клавиат.мышь, предустанов. ПОMicrosoftoffice 2003 Pro Rus;
- Мониторы 15"TFT Proview;
- ПКS1155 Intel i3-2130 3.4 Hz / DDR III-4Gb / HDD SATA III 320 Gb / DVD + R/RW, 23" LCD Samsung;
- ЭкранScreen Media Apollo 153×203 наштативе;
- Мультимедиацентр: ноутбукASUS X50VL PMD-T2330/14"/1024Mb/160Gb/сумка / проекторinFocus IN24+ (2 шт.);
- Проектор VivitekD517;
- Моторированный экран для формирования отчетной документации и демонстрации итоговых результатов.

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

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения: стандартные программные продукты, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». При проведении лекционных занятий с целью лучшего восприятия студентами учебного материала используются наглядные формы представления информации в виде слайдов. Для этих целей применяется персональный компьютер (ноутбук), мультимедиа проектор, экран.

### **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, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц			Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных новых			
1		страницы РПД с изменениями и дополнениями в пункте 8			несколько страниц	27.10.22г. В соответствии с актуализацией учебной литературы РПД рассмотрено на заседании кафедры РЭиМ от 27.10.22г. протокол № 5
2		страницы РПД с изменениями и дополнениями в пункте 7			несколько страниц	15.12.22г. В соответствии с актуализацией КОС рассмотрено на заседании кафедры РЭиМ от 15.12.22г. протокол № 9