

«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В.
« 14» февраля 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
«Муниципальное управление»

Программа академического бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2020

Лист внесения изменений

в РПД Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

Утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
протокол Ученого совета факультета № 8 от 13.02.2020 г.

для ОПОП 2020 год набора на 2020 / 2021 учебный год
по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
направленность (профиль) подготовки Муниципальное управление

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и
экономики (протокол методической комиссии факультета № 6 от 06.02 2020 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления
(протокол № 5 от 23.01.2020 г.)

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы.....	6
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	7
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое дисциплины.	9
5.1 Учебная литература	9
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.	9
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	10
6 Иные сведения и (или) материалы.	10
6.1. Примерные темы письменных учебных работ.....	10
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации.....	13

1 Цель дисциплины

В результате освоения дисциплины «Технология переговоров в органах власти» у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК-4, ПК-9.

1.1 Формируемые компетенции

Содержание и перечень компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые дисциплиной

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции	
Общепрофессиональные	-	ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Профессиональные	Коммуникативная	ПК-9	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

1.2 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Знания, умения, навыки (ЗУВ) компетенций, формируемых дисциплиной

Код компетенции	Характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ОПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров;– поддерживать электронные коммуникации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">– навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении;– навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления;– навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.	<p>Б1.Б.05 Русский язык и культура речи Б1.Б.12 Делопроизводство и документооборот Б1.Б.21 Иностранный язык в профессиональной сфере Б1.В.09 Связи с общественностью в органах власти Б1.В.ДВ.02.01 Деловая риторика в публичном секторе Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти Б2.В.02(П) Производственная практика. Научно-исследовательская работа Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты</p>
ПК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– основы коммуникаций в организациях государственного и муниципального управления, их направленность;– специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– анализировать коммуникативные процессы в гражданском демократическом обществе;– определять потребности организаций	<p>Б1.Б.18 Психология Б1.В.08 Конфликтология в муниципальном управлении Б1.В.09 Связи с общественностью в органах власти Б1.В.ДВ.02.01 Деловая риторика в публичном секторе Б1.В.ДВ.02.02 Технология переговоров в органах власти Б1.В.ДВ.05.01 Общественное участие в местном самоуправлении Б1.В.ДВ.05.02 Общественный аудит в органах местного самоуправления Б2.В.01(У) Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков</p>

Код компетенции	Характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
	<p>сферы государственного и муниципального управления в типах и направлениях коммуникаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации; – навыками деловых коммуникаций 	<p>научно-исследовательской деятельности</p> <p>Б2.В.03(П) Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Б2.В.04(Пд) Производственная практика. Преддипломная практика</p> <p>Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты</p>

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4** зачетных единиц (ЗЕТ), **144** академических часов.

Таблица 3 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	10
Аудиторная работа (всего):	36	10
в том числе:	18	6
лекции	18	4
практические занятия, семинары		
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):	108	130
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	108	130
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет с оценкой	-	4
	6 семестр	8 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 4 - Учебно-тематический план

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
1.	Риторический инструментарий деловой речи	13/12	2	1	10	-	-	12	Устный опрос
2.	Невербальные средства делового общения	11/12	1	1	9	-	-	12	Решение комплексных ситуационных задач
3.	Современный деловой этикет	11/12	1	1	9	-	-	12	Решение комплексных ситуационных задач
4.	Особенности проведения совещания	12/11	2	2	8	1	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	12/12	2	2	8	1	1	10	Решение комплексных ситуационных задач
6.	Деловое общение по телефону и прием посетителей	12/12	2	2	8	1	1	10	Устный опрос
7.	Специфика проведения деловых переговоров	12/12	2	2	8	1	1	10	Решение комплексных ситуационных задач.

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
лекц.	практ.	лекц.	практ.						
	зарубежными деловыми партнерами								Рефераты
8.	Анализ проведения деловых переговоров	13/11	1	2	10	-	1	10	Устный опрос. Решение комплексных ситуационных задач
9.	Стратегия и тактика ведения переговоров	12/11	2	2	8	1	-	10	Устный опрос
10.	Структура и итоговые документы переговорного процесса	12/11	1	1	10	1	-	10	Решение комплексных ситуационных задач
11.	Правила ведения переговоров	12/12	1	1	10	-	-	12	Решение комплексных ситуационных задач. Доклады
12.	Стили ведения переговоров	12/12	1	1	10	-	-	12	Решение комплексных ситуационных задач. Доклады
13.	Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	-/4	-	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой (для ЗФО – 4 ч.)
	ИТОГО	144	18	18	108	6	4	130	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 5 - Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1.	Риторический инструментарий деловой речи	Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
2.	Невербальные средства делового общения	Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.
3.	Современный деловой этикет	Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.
4.	Особенности проведения совещания	Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.
6.	Деловое общение по телефону и прием посетителей	Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.
8.	Анализ проведения деловых переговоров	Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.
9.	Стратегия и тактика ведения переговоров	Основные стратегии ведения переговоров. Основные тактические приемы ведения переговоров
10.	Структура и итоговые документы переговорного процесса	Этапы переговоров. Посредничество в переговорах. Итоговые документы международных переговоров.
11.	Правила ведения переговоров	Правила ведения переговоров. Правила посредничества
12.	Стили ведения переговоров	Национальные стили ведения переговоров. Личностные стили ведения переговоров

Таблица 6 - Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Риторический инструментарий	Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
	деловой речи	публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
2	Невербальные средства делового общения	Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.
3	Современный деловой этикет	Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.
4	Особенности проведения совещания	Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.
5	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.
6	Деловое общение по телефону и прием посетителей	Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.
7	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.
8	Анализ проведения деловых переговоров	Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.
9	Стратегия и тактика ведения переговоров	Основные стратегии ведения переговоров. Основные тактические приемы ведения переговоров
10	Структура и итоговые документы переговорного процесса	Этапы переговоров. Посредничество в переговорах. Итоговые документы международных переговоров.
11	Правила ведения переговоров	Правила ведения переговоров. Правила посредничества
12	Стили ведения переговоров	Национальные стили ведения переговоров. Личностные стили ведения переговоров

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия	0,5 балла посещение 1 лекционного занятия	10 - 13
		Практические занятия	1 балл - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 2 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	18 - 36
		Практическое задание (готовое решенное задание)	За ПЗ от 10 до 18: 10 балла (выполнено 51 - 65% заданий) 14 баллов (выполнено 66 - 85% заданий) 18 баллов (выполнено 86 - 100% заданий)	10-18
		Подготовка обзора по вопросу	За одну работу 3 балла (пороговое значение)	6-20

			5 баллов (максимальное значение)	
		Подготовка доклада	Да один доклад 2 балла (пороговое значение) 3 баллов (максимальное значение)	2-3
		Тестовое задание	10 вопросов 5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5-10
Текущая учебная работа ЗФО				
ЗФО Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, контрольной работы и теста)	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем, выносимых на самостоятельное изучение.	2 балла за частичное раскрытие темы 3 балла за более полное раскрытие темы 4 балла за полное раскрытие темы	8-16
		Практические занятия	1 балл - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 2 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	19-35
		Практическое задание (готовое решенное задание)	За ПЗ от 14 до 24: 14 балла (выполнено 51 - 65% заданий) 19 баллов (выполнено 66 - 85% заданий) 24 баллов (выполнено 86 - 100% заданий)	14-24
		Тестовое задание	10 вопросов 5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5-10
		Контрольная работа	5 баллов (пороговое значение) - работа содержит общий ответ на задание 15 баллов (максимальное значение) – работа содержит развернутый ответ на задание	5-15
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экзамен)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	7 - 15
		Вопрос 2.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	7 – 15
Итого по промежуточной аттестации (зачет с оценкой)				20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка		Сумма баллов по 100-балльной шкале
		Экзамен /зачет с оценкой	зачет	
		Буквенный эквивалент / оценка	Буквенный эквивалент	
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	Неудовлетворительно / 2	Не зачтено	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические	пороговый	Удовлетворительно / 3	Зачтено	51-65

профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.				
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	Хорошо / 4		66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	Отлично/ 5		86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Папкова, О. В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - Москва:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.:. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/566178>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная учебная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — С. 15 — 43 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777/p.15-43>.

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>.

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451154>.

5.2 Программное и информационное обеспечение освоения дисциплины.

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ, приведенные в таблице 9.

Таблица 9 – Материально-технические условия обеспечение аудиторных занятий по дисциплине

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
--	--

<p>401 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер, экран, проектор, акустическая система, микрофон преподавателя. Используемое программное обеспечение: MS Windows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс. Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallurgov, д. 19</p>
<p>404 Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: <i>переносное</i> - ноутбук, кран, проектор. Используемое программное обеспечение: MS Windows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс. Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallurgov, д. 19</p>

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Деловые коммуникации – [Электронный ресурс] . – URL: <http://applied-research.ru/ru/article/view?id=3386>
2. Сайт Гильдии издателей периодической печати. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.gipp.ru>
3. Сайт Американской ассоциации бизнес-медиа. – [Электронный ресурс]. – URL: www.americanbusinessmedia.com
4. Сайт деловой Интернет-газеты «Взгляд». – [Электронный ресурс]. – URL: www.vzglyad.ru
5. Сайт журнала «Секрет фирмы». – [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.sf-online.ru>
6. Сайт журнала «Экономические стратегии». – [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.inesnet.ru>
7. Сайт ИД «Коммерсантъ». – [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.kommersant.ru>
8. Сайт информационного портала отраслевой прессы. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ccr.ru>

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

Примерные темы докладов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
10. Стратегии устных деловых взаимодействий.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.

13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

Примерные практико-ориентированные задания

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа. Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения? Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным. Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе». Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ. Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: – интенсивность установочных и монтажных работ;

- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения; – отраслевые ноу-хау и т. Д.

Примерные темы эссе

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
5. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
6. Как провести успешную презентацию?
7. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
8. Деловая беседа по телефону: как избежать ошибок?
9. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
10. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
11. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
12. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
13. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
14. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
15. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
16. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
17. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
18. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Примерные вопросы к коллоквиуму

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
3. В чем заключается принципиальное отличие нереклексивного и реклексивного слушания?
4. Перечислите сигналы обратной связи реклексивного слушания. Приведите примеры.
5. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
6. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
7. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
8. В чем заключается специфика проведения презентации?
9. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
12. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
13. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
14. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
15. Что является показателем успешности переговоров?

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы и практические задания / задачи к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы
Риторический инструментарий деловой речи	Риторический инструментарий деловой речи. Основные требования к деловому разговору
Невербальные средства делового общения	Невербальные средства делового общения. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Национальные особенности невербального общения.
Современный деловой этикет	Техника и этикет речи. Современный деловой этикет. Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
Особенности проведения совещания	Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д. Особенности проведения совещания. Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.
Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
Деловое общение по телефону и прием посетителей	Деловое общение по телефону и прием посетителей. Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.
Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.
Анализ проведения деловых переговоров	Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.
Стратегия и тактика ведения переговоров	Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров.
Структура и итоговые документы переговорного процесса	Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.
Правила ведения переговоров	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами
Стили ведения переговоров	

Составитель: Феоктистова О.В., канд. пед. наук, доцент кафедры психологии и общей педагогики факультета психологии и педагогики НФИ КемГУ