

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

*(наименование факультета)*

Кафедра международной коммерции

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «10» января 2017 г.

№ 5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке»

*(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

38.03.06 Торговое дело

*(код, наименование направления подготовки)*

«Логистика в торговой деятельности»

*(профиль)*

Бакалавр

*(квалификация)*

Очная

*(форма обучения)*

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

---

Асатрян Э.Э.  
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание )

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	ПК-6.1	способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры в профессиональной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг	ПК-6.1	<b>на уровне знаний:</b> теоретические подходы для проектирования моделей поведения человека в организации; сущность и основные параметры технологий делового общения; особенности и различия в когнитивных, коммуникационных и поведенческих стратегиях делового общения; основные типы манипулятивных технологий делового общения и переговоров
		<b>на уровне умений:</b> осуществлять психодиагностику делового партнёра, определять его доминирующие качества; анализировать различные стратегии и тактики деловых переговоров; использовать в деловой практике различные техники влияния на партнёров
		<b>на уровне навыков:</b> методами и техниками ведения коммерческих переговоров; техниками и тактиками аргументирования; приёмами и техниками деловых коммуникаций; методикой публичного выступления.
организация и координация	ПК-6.1	<b>на уровне знаний:</b>

<p>взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>		<p>Основные правила ведения деловых переговоров и психологию деловых отношений          Структура деловых контрактов          Основы экономики, организации труда и организации производства          Основы делового общения и бизнес-коммуникаций          Принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса          Методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических исков          Личные качества, обеспечивающие эффективное выполнение трудовой функции: ответственность, аккуратность, коммуникабельность, способность оперативно решать поставленные задачи, инициативность, логическое мышление, творческий подход к решению профессиональных задач, знание английского языка для взаимодействия с зарубежными партнерами          Желательно наличие сертификатов от российских или зарубежных профессиональных организаций, подтверждающих компетенции в области организации постпродажного обслуживания и сервиса  <b>на уровне умений:</b>          Формулировать требования к функциям и системам закупок, производства, транспортировки, хранения, складской обработки, управления запасами товаров с целью успешной реализации договоров          Работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп          Выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий</p>
---	--	---

		<p>Анализировать технологические и материаловедческие характеристики инновационной продукции при разработке проектов ее производства, оценивать показатели ее совокупной стоимости владения</p> <p>Разрабатывать и оформлять деловую документацию; подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного документооборота</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>Способностями к командной работе по реализации проектов в области логистической деятельности</p> <p>Принятие решений по выбору оптимальных уровней обслуживания в логистических каналах, цепях и схемах в рамках реализации договоров на логистическое обслуживание</p> <p>Оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>Организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; подготовке предложений по изменению технологии производства; анализу претензий к качеству продукции</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки; заключений о качестве продукции, предъявленной для повторных испытаний; учета рекламаций к качеству продукции и анализа сведений о причинах предъявления рекламаций</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделами главного технолога, главного конструктора по вопросам осуществления технологических изменений, внесенных в выпускаемую продукцию, ее упаковку; внедрения новых технологий производства, упаковки,</p>
--	--	--

		<p>погрузочно-разгрузочных работ, транспортирования и хранения; увеличения объемов производства продукции, пользующейся наибольшим спросом, и по запуску в производство новых видов продукции; анализа характера наиболее частых поломок, неисправностей, прочих дефектов продукции, возникших при эксплуатации или использовании продукции</p> <p>Организация и координация взаимодействия с транспортным отделом по вопросам согласования условий договоров в части доставки продукции покупателям; оформления транспортно-экспедиционной документации с отметками о передаче и приеме продукции покупателями; подготовки планов поставки отремонтированной продукции потребителям; разработки инструкций и требований к перевозке продукции различными видами транспорта</p> <p>Организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг</p>
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» в соответствии с учебным планом направления подготовки «Торговое дело», профиль «Логистика в торговой деятельности» изучается на 2-м курсе в 4-м семестре. Общая трудоемкость дисциплины – 144 часа или 4 зач. единицы.

Освоение дисциплины Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области менеджмента, формирования социально-коммуникативных навыков.

Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» является базой при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в том числе технологической практики.

По дисциплине Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» выделяется:

на контактную работу с преподавателем 68 часов, в том числе:  
- практические занятия – 68 час.

на самостоятельную работу обучающихся - 76 часов.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваем ости, промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1.1.	Теории поведения человека в организации	18			8		10	Д, К
Тема 1.2.	Коммуникативное поведение и общение в деловой организации	18			8		10	Д, К
Тема 1.3.	Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения	18			8		10	Д, К
Тема 2.1.	Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы	18			8		10	Д, К
Тема 2.2.	Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса	18			8		10	Д, К
Тема 2.3.	Психологические аспекты переговорного процесса	18			8		10	Д, К
Тема 2.4.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности.	16			10		6	Д, К



№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваем ости, промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 5.	Имидж делового человека. Методика публичного выступления	20			10		10	Д, К
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		144			68		76	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: дискуссия (Д), кейс-стади (К) и др.

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
	Раздел 1 Деловое общение	
Тема 1.1.	Теории поведения человека в организации	Теоретические основы для проектирования моделей поведения человека в организации. Школы психоанализа, бихевиоризма и гуманистической психологии. Модель психической структуры личности в концепции З.Фрейда. Способы психологической защиты. Теория типов личности Г.Айзенка. Гуманистическая психология А. Маслоу. Парадигмальные технологии делового общения: перцептивно-когнитивные технологии.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1.2.	Коммуникативное поведение и общение в деловой организации	<p>Коммуникативное поведение и общение в деловой организации.</p> <p>Виды (стили) межличностного общения и коммуникативного поведения: взаимодействие и противодействие, манипуляция и диалог. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Преодоление коммуникативных барьеров. Общение как понимание людьми друг друга (Перцептивная сторона общения). Механизмы формирования взаимоотношений и преодоления стереотипов. Организация взаимодействия в процессе общения (интерактивная сторона общения). Информационно-коммуникативные технологии</p>
Тема 1.3.	Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения	<p>Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Стили и виды делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера. Когнитивные технологии.</p>
	Раздел 2. Деловые переговоры	
Тема 2.1.	Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы	<p>Переговоры как разновидность общения. Стратегии и динамика ведения переговоров. Позиционный торг и конструктивные переговоры. Подготовка и процесс ведения переговоров. Достижение соглашения: переговорное пространство. Принцип Парето. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров. Общая практика переговоров. Базовые переговорные техники. Тренинги: техники вопросов; прогноз ответа, прояснение ситуации; работа с вопросами. Упражнение «Кто Я»</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 2.2.	Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса	Особенности подготовки к коммерческим переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения коммерческих переговоров. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри. Тактика ведения переговоров. Формула Д. Карнеги. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров. Мастер-класс «техника переговорной волны» Переговорная техника «Невидимка». Переговорная техника «Скалолаз».
Тема 2.3.	Психологические аспекты переговорного процесса	Создание благоприятного морально-психологического климата во время переговоров. Правила ведения переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Ситуационное переговорное поведение. Анализ типичных управленческих переговорных ситуаций (кейсы). Переговорные навыки в практике продаж.
Тема 2.4.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности. Из истории спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов, поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволятельные и не позволятельные уловки. Манипулятивные технологии в переговорах, механизмы их реализации. Приёмы антиманипулятивной защиты.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование тем (разделов)</b>	<b>Содержание тем (разделов)</b>
Тема 2.5.	Имидж делового человека. Методика публичного выступления	Модели поведения. Тактика общения. Создание имиджа. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Способы привлечения внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении. Кейсы технологических моделей делового общения в организации.

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

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1.** В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Содержание темы</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1.1.	Теории поведения человека в организации	Дискуссия, кейс-стади
Тема 1.2.	Коммуникативное поведение и общение в деловой организации	Дискуссия, кейс-стади
Тема 1.3.	Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения	Дискуссия, кейс-стади
Тема 2.1.	Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы	Дискуссия, кейс-стади
Тема 2.2.	Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса	Дискуссия, кейс-стади
Тема 2.3.	Психологические аспекты переговорного процесса	Дискуссия, кейс-стади
Тема 2.4.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности.	Дискуссия, кейс-стади
Тема 2.5.	Имидж делового человека. Методика публичного выступления	Дискуссия, кейс-стади

**4.1.2.** Зачет с оценкой по дисциплине Б1.В.ОД.3 «Деловые переговоры и деловая переписка на иностранном языке» для выявления уровня освоения компетенции проводится в устной форме.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы**

<b>Основная тема</b>	<b>Дискуссия</b>	<b>Чтение и аудирование</b>	<b>Лексика и грамматика</b>	<b>Навыки</b>	<b>Case Study</b>
1. Communication	What makes a good communicator	Listening: Interview with a communication expert Reading: A quiet word beats send e-mails (Financial times)	Good communicator Idioms	Dealing with communication breakdown	Electronics company: making recommendations to improve communications
2. International marketing	International brands	Listening: Interview with a professor of international marketing and the CEO of a training organization Reading: Tod's global expansion	Marketing word partnerships Noun compounds and noun phrases	Brainstorming	Heri-Claude cosmetics- creating a global brand. Devise a TV commercial Writing: action minutes
3. Building Relationships	Building successful relationships	Listening: Interview with the head of Global Corporate Responsibility of a major company Reading: How East is meeting West (Business Week)	Describing relationships Multiword verbs	Networking	Al-Munir Hotel and Spa: planning improvement of customer satisfaction and loyalty
4. Success	What makes a business successful	Listening: Interview with the MD of a technology development company Reading: Profile on Carlos Slim (The Telegraph)	Prefixes Present and Past tenses	Negotiating	Football club: Negotiate a sponsorship deal Writing: press release
5. Job satisfaction	Motivational factors	Listening: Interview with the HR director Reading: Marriott Hotels (The Sunday Times)	Synonyms and word-building Passives	Cold-calling	In-house matters: how to deal with in-house personal relationships
6. Risk	Different aspects of risk	Listening: Interview with the MD of the Risk Management Institute Reading: Internationalisation – Risk or opportunity? (Financial Times)	Describing risks Adverbs of degree	Reaching agreement	Evaluate the risks of a new mining venture  Writing a report
7. Management styles	Aspects of management styles	Listening: Interview with the author of a management study Reading: Profile on Anna Wintour (CBS/Times online)	Management qualities Text reference	Presentation	Choose a new project manager for a team
8. Team building	Working in teams	Listening: Interview with the founder of a team-building company	Prefixes Modal Perfect	Resolving conflict	Motivating a sales team: work out an action plan for improving the motivation

		Reading: Recipes for team-building (Financial Times)			
9. Raising Finance	Where and how finance can be raised	Listening: Interview with the MD of a private equity firm Reading: No more easy money (Financial Times)	Financial terms Dependent prepositions	Negotiating	Negotiate finance for a new film  Writing a summary
10. Customer service	Factors and importance of customer service	Listening: An interview with the restaurant manager Reading: Customer service is changing the world (Financial Times)	Complaints Gerunds	Active listening	Airlines: Customer complaints
11. Crisis management	Ways of handling crisis	Listening: Interview with the Professor of ethics and social responsibility Reading: How not to take care of a brand (Financial Times)	Handling crises Conditionals	Asking and answering difficult questions	Plan a press conference to defend criticism of a video game
12. Mergers and acquisitions	Acquisitions, mergers and joint ventures: aspects and ways	Listening: Interview with the Director of an M&A research centre Reading: Green Targets (Corporate Knight)	Describing mergers and acquisitions Prediction and probability	Making a presentation	Present recommendations for an acquisition

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	ПК-6.1	способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры в профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.1 способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры в	Применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного	Корректно применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения на иностранном языке

профессиональной деятельности	делового общения на иностранном языке Использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Применяет знания основ делового протокола и деловой этики Организует и проводит переговорный процесс на родном и иностранном языке, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Грамотно использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Корректно применяет знания основ делового протокола и деловой этики Самостоятельно организует и проводит переговорный процесс на родном и иностранном языке, в том числе с использованием современных средств коммуникации
-------------------------------	---	--

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ПК-6.1) в процессе освоения образовательной программы.

#### Вопросы к зачету по дисциплине

- 1) Теории поведения человека в организации и их основные положения.
- 2) Модель психической структуры личности в концепции З.Фрейда. Способы психологической защиты.
- 3) Теория типов личности Г.Айзенка.
- 4) Основные положения теории потребностей А. Маслоу.
- 5) Характеристика невербальных средств общения.
- 6) Характеристика вербальных средств общения. Модель Ш.фон Туна
- 7) Умение говорить и умение слушать. Правила Д.Карнеги.
- 8) Определение понятия «общение». Структура и средства общения.
- 9) Характеристика стилей и видов делового общения.
- 10) Технология деловой беседы.
- 11) Основные психологические приемы влияния на партнера.
- 12) Переговоры как разновидность общения.
- 13) Содержание понятия «переговоры».
- 14) Подготовка сторон к переговорам.
- 15) Особенности подготовки к коммерческим переговорам.

- 16) Техника ведения коммерческих переговоров. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри.
- 17) Тактика ведения переговоров. Формула Д. Карнеги.
- 18) Основные правила ведения переговоров.
- 19) Тактические приемы стратегии позиционного торга.
- 20) Тактические приемы стратегии конструктивных переговоров.
- 21) Описание и сравнительный анализ стратегий позиционного торга и конструктивных переговоров.
- 22) Этапы процесса ведения переговоров.
- 23) Разработка сторонами вариантов решения проблем в ходе переговоров.
- 24) Роль переговорного пространства в процессе ведения переговоров. Принцип Парето.
- 25) Типы принимаемых на переговорах решений и их последствия. Показатели успешности переговоров.
- 26) Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
- 27) Национальные стили ведения переговоров.
- 28) Значение морально-психологического климата переговоров.
- 29) Техника и тактика аргументирования.
- 30) Содержание понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.
- 31) Предмет спора. Позиции полемистов, поведение участников спора.
- 32) Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы.
- 33) Применение манипулирования и защита от него в ходе переговоров
- 34) Ваше представление об имидже делового человека.
- 35) Формирование имиджа деловых людей.
- 36) Методика подготовки к публичному выступлению.
- 37) Риторические приемы в публичном выступлении.
- 38) Парадигмальные технологии делового общения.
- 39) Перцептивно-когнитивные технологии в деловом общении.
- 40) Информационно-коммуникативные технологии в деловом общении.
- 41) Конативные технологии в деловом общении.
- 42) Теоретические подходы для проектирования моделей поведения человека в организации.
- 43) Сущность и основные параметры технологий делового общения.



44) Особенности и различия в когнитивных, коммуникационных и поведенческих стратегиях делового общения.

45) Основные типы манипулятивных технологий делового общения и переговоров.

46) Модель этики бизнеса в организации.

### ***Шкала оценивания***

#### ***Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций***

Обозначения		<b>Формулировка требований к степени сформированности компетенции</b>		
Цифр.	Оценка			
		<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено с отметкой удовлетворительно	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено с отметкой хорошо	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено с отметкой отлично	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

#### ***Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений***

Обозначения		<b>Формулировка требований к степени сформированности компетенции</b>
Цифр.	Оценка	
1	Не зачтено	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
2	Зачтено с отметкой удовлетворительно удовлетворительно или Не зачтено	Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах,

	<i>(по усмотрению преподавателя)</i>	изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Зачтено с отметкой удовлетворительно	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях
4	Зачтено с отметкой хорошо	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Зачтено с отметкой отлично	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

#### 4.4. Методические материалы

##### 4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций ПК-2.1.

Критерии оценки результатов текущего контроля успеваемости (в сумме максимум 60 баллов):

Критерии оценки работ, выполняемых на семинарских и практических занятиях – максимальная оценка за каждое задание – 10 баллов.

Процент лекций и семинарских занятий, посещенных студентом (бонус за посещаемость более 90%) - 5 баллов.

Работа на семинарском занятии (участие в обсуждении вопросов рассматриваемой темы) - 1 балл за полностью раскрытый вопрос.

Выполнение индивидуальных заданий: баллы выставяются исходя из качества выполнения заданий – максимальная сумма баллов - 10.

Баллы по текущей работе доводятся до обучающихся в начале изучения дисциплины.

Итоговая сумма баллов по промежуточной аттестации студентов складывается из суммы баллов, полученных ими по результатам текущего контроля успеваемости и количества баллов по промежуточной аттестации.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: практическими занятиями, самостоятельной работой студентов.

### *Процедура подготовки к практическим занятиям:*

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с изучением и обсуждением ключевых вопросов общего менеджмента, выступлением и участием в дискуссиях, диспутах, решением задач, анализом кейсов и практических ситуаций.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

1. Внимательно изучить вопрос/вопросы (задание).
2. Прочитать рекомендованную литературу и материалы лекции по соответствующей теме.
3. Найти соответствующие информационные источники.
4. Сформировать комплект материалов (лекционных, учебно-методических, законодательно-нормативных) по выбранному вопросу (заданию).
5. Составить план ответа (доклада, презентации).
6. Весь материал (статистику, информацию на сайтах, литературные источники, как на русском, так и на иностранных языках) обработать и использовать реферативно.
7. Указать авторство использованных материалов.
8. При чтении литературы кратко конспектировать основные положения статьи или главы.
8. Не использовать рефераты и курсовые, размещенные на internet-ресурсах.
9. Планировать свой ответ (доклад, презентацию) по времени.
10. Не пересказывать материал, а презентовать свои выводы и заключения, доказывая и/или иллюстрируя их конкретными экономическими примерами, результатами расчетов, произведенных самостоятельно на основе использования российских и международных баз экономической информации.
11. При работе в малых группах в начале работы четко распределить обязанности.

*В рамках самостоятельной работы* студенты готовят вопросы, готовятся к практическим занятиям: проводят обзор интернет-сайтов, периодической литературы и профессиональных изданий, разрабатывают каталог интернет-ресурсов, осуществляют подготовку к разработке групповых проектов по заданной теме, к экзамену.

Основными видами самостоятельной работы являются:

- повторение лекционного материала и материала учебников;
- чтение основной и дополнительной литературы
- самостоятельное изучение дидактических единиц, расширяющих знания по изучаемой тематике дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной и итоговой аттестации.

*Процедура подготовки и критерии оценки участия студента в дискуссии:*

Дискуссия, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется в дисциплине как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, тренинг, изменение установок, стимулирование творчества и др. В проведении дискуссии используются различные организационные методики:

- Методика «вопрос – ответ» – разновидность простого собеседования; отличие состоит в том, что применяется определённая форма постановки вопросов для собеседования с участниками дискуссии-диалога.
- Методика «клиники» – каждый из участников разрабатывает свой вариант решения, предварительно представив на открытое обсуждение свой «диагноз» поставленной проблемной ситуации. Затем это решение оценивается как преподавателем (руководителем), так и специально выделенной для этой цели группой экспертов по балльной шкале либо по заранее принятой системе «принимается – не принимается».
- Методика «лабиринта» или метод последовательного обсуждения – своеобразная шаговая процедура, в которой каждый последующий шаг делается другим участником. Обсуждению подлежат все решения, даже неверные (тупиковые).
- Методика «эстафеты» – каждый заканчивающий выступление участник передает слово тому, кому считает нужным.
- Свободно плавающая дискуссия – когда группа к результату не приходит, но активность продолжается за рамками занятия. В основе такой процедуры групповой работы

лежит «эффект Б.В. Зейгарник», характеризующийся высоким качеством запоминания незавершенных действий, когда участники продолжают «домысливать» наедине идеи, которые оказались незавершенными.

Студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Успешное освоение материалов дисциплины основано на обработке информации материалов специализированных периодических изданий. Результатом обзора периодической литературы является библиографический список.

Библиографический список — обязательный элемент любой научной работы — реферата, курсовой, дипломной работы, диссертации, монографии, обзора, научного отчета. Список включает литературу, используемую при подготовке текста: цитируемую, упоминаемую, а также имеющую непосредственное отношение к исследуемой теме. Большое значение имеет правильное библиографическое описание документов и рациональный порядок расположения их в списке.

Библиографический список, по сути, представляет собой упорядоченные библиографические описания работ, выполненные в соответствии с государственными стандартами. Для составления библиографического списка используется краткое библиографическое описание, состоящее только из обязательных элементов.

*Подготовка к зачету.* К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса обучающимся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;

- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у обучаемого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18816>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Михайлова К.Ю., Трухачев А.В.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47314>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс]: практика противодействия/ Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 150 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43687>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Яскевич Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Яскевич Я.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35526>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Шевелева О.В. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шевелева О.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40794>.— ЭБС «IPRbooks»

### 6.5. Интернет-ресурсы

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека
4. <http://www.biznes-karta.ru/> -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. <http://www.rbc.ru/> -Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.aport.ru](http://www.aport.ru) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.busineslearning.ru](http://www.busineslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант
12. [http://www.aup.ru/books/m161/14\\_4.htm](http://www.aup.ru/books/m161/14_4.htm) - Деловые переговоры и деловое общение.
13. [http://www.bereg.ru/sprav\\_info/bisnes/psy/peregov.shtml](http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml) - Ведение деловых переговоров
14. [www.mgimo.ru](http://www.mgimo.ru)
15. <http://www.bibliotekar.ru/upravlenie-personalom-2/> - Организационное поведение и управление персоналом
16. <http://vestnik.uapa.ru/ru-ru/issue/2014/03/>- Вопросы управления
17. <http://www.uecs.ru/> - Управление экономическими системами
18. <http://biofile.ru/psy/11690.html> - Межличностные отношения
19. <http://www.bibliotekar.ru/biznes-33/25.htm> - Мотивация и стимулирование персоналом

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.