

**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 «02» сентября 2019 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Технологии продаж в современном бизнесе»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор–составитель:

К.с.н.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Рассказова И.Н.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

Саламатов В.Ю.

(ученая степень и(или) ученое звание)

(

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.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -5	Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	ПК -5.1	Способность к реализации моделей и практик переговорной этики, владеть основными техниками и приемами подготовки и проведения деловых переговоров, совершенствование коммуникативной компетентности.

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
06.029 Е/03.7 Управление персоналом, занимающимся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	ПК-5.1	<p>на уровне знаний:</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Способы поддержки и мотивации сотрудников, занимающихся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Основы деловой этики</p> <p>Основы маркетинга</p> <p>Методы управления персоналом</p> <p>Основы менеджмента продаж</p> <p>Правила работы в соответствующих компьютерных программах и базах данных, их назначение</p> <p>Основные технические характеристики, преимущества и недостатки продукции мировых и российских производителей инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Отраслевые и локальные нормативные акты, действующие в организации</p> <p>на уровне умений:</p>

		<p>Руководить группой сотрудников, занимающихся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Правильно распределять задания между сотрудниками, занимающимися продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Определять цели и приоритеты поставленных персоналу задач</p> <p>Систематизировать контроль выполнения поставленных задач</p> <p>Создавать мотивации персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Оценивать ситуацию и принимать решения в условиях неопределенности исходных данных</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>Постановка задач персоналу, занимающемуся продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Распределение обязанностей среди персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Планирование рабочего графика персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Координация деятельности персонала, занимающегося продажами инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Контроль сроков и результатов выполнения работ</p>
<p>ПС- 08.009</p> <p>А/01.6 Поиск контрагентов и проведение переговоров с потенциальными контрагентами</p>	<p>ПК-5.1</p>	<p>на уровне знаний:</p> <p>Анализировать информацию и принимать решения</p> <p>Работать с поисковыми системами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>Выявлять потребности клиента, работать с возражениями</p> <p>Подготавливать и проводить презентации</p> <p>на уровне умений:</p> <p>Основы системного анализа и принятия решений</p> <p>Рынок факторинговых услуг и продуктовый ряд</p> <p>Методы проведения маркетинговых исследований</p> <p>Технологии продаж</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>Проведение переговоров с потенциальными</p>

		контрагентами
--	--	---------------

2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров» в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» изучается на 1-м семестре на 1-м курсе в качестве дисциплины по выбору.

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров»» опирается на материал, изученный в на предыдущем уровне образования.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области мировоззрения; основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества, а также на приобретенные ранее умения и навыки самостоятельной информационно-познавательной деятельности, получения необходимой информации из словарей разных типов, ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников; познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

Дисциплина реализуется параллельно с дисциплинами: Б1.Б.01 История, Б1.Б.07 Информатика, Б1.Б.08 Экология. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Техника и психология ведения переговоров» является основой для изучения дисциплин: Б1.В.ДВ.04.01 Этика делового общения, Б1.В.ДВ.04.02 Деловые переговоры с зарубежными партнерами.

Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетные единицы (72/54 час.)

По дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 «Техника и психология ведения переговоров»» выделяется (академический час./астрономич.час.):

на контактную работу с преподавателем выделяется 36/27 час, в том числе:

- лекции – 18/13,5

- практические занятия – 18/13,5

на самостоятельную работу обучающихся – 36/27

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3.Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час./астрономич.час.						Форма текущего контроля успеваем ости*, промежу точной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	10	2		2		6	О
Тема 2	Этика и развитие деловой культуры в России	10	2		2		6	О
Тема 3	Многомерность личности делового партнера	10	2		2		6	Э
Тема 4	Невербальные аспекты деловой коммуникации	14	4		4		6	О
Тема 5	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	14	4		4		6	О
Тема 6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	14	4		4		6	Э
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72/2 54	18/13,5		18/13,5		36/27	

*Формы текущего контроля: О-опрос, Э-эссе

Содержание дисциплины

Тема 1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.

Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.

Тема 2. Этика и развитие деловой культуры в России

Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых. Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.

Тема 3. Многомерность личности делового партнера

Понятия: «бессознательные психические процессы», «психологическая защита», «экстраверсия», «интроверсия». Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении.

Тема 4. Невербальные аспекты деловой коммуникации

Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.

Тема 5. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.

Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта..

Тема 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

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

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Опрос
Этика и развитие деловой культуры в России	Опрос
Многомерность личности делового партнера	Эссе
Невербальные аспекты деловой коммуникации	Опрос
Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	Опрос
Деловые переговоры: подготовка и проведение	Эссе

4.1.2. Зачет проводится в форме ответов на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Темы эссе:

1. Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
2. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
3. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
4. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
5. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
6. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
7. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
8. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
9. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
10. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
11. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
12. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
13. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
14. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
15. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
16. Виды психологических игр в деловом общении (на примере 2-х игр).
17. Отличительные особенности российской публичной коммуникации.
18. Коммуникативные инструменты в работе с корпоративной культурой компании.
19. Роль доверия в коммуникациях на разных стадиях проектного цикла.
20. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
21. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
22. Личность и коммуникации лидера.
23. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
24. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.

25. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.
26. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
27. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.

Требования к эссе

1. Текст должен быть хорошо структурирован и состоять из трех частей:
 - *введение*, в котором, во-первых, ставится проблема работы, во-вторых, даются определения используемым в дальнейшем ключевым понятиям и, в-третьих, содержится план изложения;
 - *основная часть*, в которой предлагаются аргументы сначала в пользу одной точки зрения, а затем – в пользу противоположной;
 - *заключение*, в котором подводится итог работы, соотносящийся с поставленной во введении проблемой.
2. Используемые понятия и предлагаемые аргументы должны опираться на научную литературу и делать прямой отсыл к ней. Минимальное количество привлекаемых литературных источников – 5 статей / глав книг. Использование англоязычной литературы приветствуется.
3. Текст должен быть написан шрифтом Times New Roman, 12 кегль, 1,5 интервал. Рекомендуемый объем – 12 000 знаков без пробелов, то есть около 7 страниц.

Работа сдается преподавателю по электронной почте. В теме письма указывается фамилия, затем тема эссе.

- Работы, присланные позже указанного времени, оцениваются на 2 балла ниже.
- Работы, не прошедшие антиплагиат, не оцениваются.
- Отсутствие эссе означает оценку 0 за эссе.
- Темы не дублируются.
- Тема считается закрепленной за студентом после согласования с преподавателем на занятии или по электронной почте.
- Тему эссе студент выбирает из списка, предложенного преподавателем.
- Студент может писать эссе по другой теме, предварительно согласовав ее с преподавателем не позднее установленного срока.
- Эссе на свободную тему не рассматриваются.
- При обращении к преподавателю по эл. почте необходимо сохранять всю переписку в теле письма.

Вопросы для опросов

1. Особенности международных переговоров в современном мире.
2. Мотивация как детерминанта поведения партнера и оппонента в переговорном процессе.
3. Значимость переговоров в различных сферах взаимодействия: в бизнесе, политике, в межличностных отношениях и т. д.
4. Преимущества ситуации, когда переговоры ведет один человек.
5. Подготовка переговоров. Организационные требования.
6. Психологический контакт. Роль первого впечатления. Стереотипы восприятия.
7. Различные модели переговорного процесса.
8. Шведские партнеры в переговорном процессе. Особенности взаимодействия.
9. Переговоры с позиции силы.

10. Психологические основы эффективности убеждения партнера.
11. Суть и процедура партнерского подхода в переговорном процессе.
12. Особенности переговоров с китайскими партнерами.
13. Переговоры с позиции слабости, критерии оценки переговоров.
14. Некорректные тактические приемы, используемые деловыми партнерами.
15. Функции переговоров.
16. Этнические особенности переговорного процесса. Британские и американские партнеры.
17. Вопросы, которые необходимо подготовить организаторам переговоров.
18. Интересы и позиции сторон на переговорах.
19. Партнерский подход в переговорах, его принципиальные отличия.
20. Способы укрощения агрессии оппонента в переговорном процессе.
21. Определение целей переговоров. Тактика перевода общих целей в конкретную цепь действий.
22. Правила критики при переговорах.
23. Подготовка содержательной стороны переговоров.
24. Преимущества командного ведения переговоров.
25. Место переговорной встречи. Преимущества «своего» и «чужого» поля.
26. Особенности переговоров с арабскими партнерами.
27. Роль инструкций для переговоров.
28. Адекватность восприятия и коммуникативные барьеры.
29. Преодоление коммуникативных барьеров как условие повышения эффективности общения.
30. Японские партнеры в переговорном процессе.
31. Механизмы понимания и взаимопонимания в переговорном процессе.
32. Особенности общения с немецкими и австрийскими партнерами.
33. Конфликт интересов. Интересы смешанные, пересекающиеся, взаимоисключающие и др.
34. Переговорный процесс и особенности общения с корейскими партнерами.
35. Решение проблемы – главная функция переговоров.
36. Шведские партнеры в переговорах.
37. Функциональные (регулятивная, пропагандистская и др.) функции переговоров.
38. Формирование конструктивных взаимоотношений.
39. Диалог как развитие взаимоотношений сторон.
40. Деловой комплимент. Особенности и правила применения.
41. Что такое сигналы в переговорах?
42. Каковы основные стили ведения переговоров?
43. Как определить, на чьей стороне сила в переговорах?
44. Каковы действия сильной и слабой сторон в переговорном процессе?
45. Как быстро подготовиться к переговорам?
46. Каковы основные уловки, используемые в переговорах?
47. Каковы основные методы борьбы с уловками?
48. В чем отличие гарвардского варианта ведения переговоров от мягкого и жесткого подходов?
49. Как защититься от агрессии во время переговоров?
50. Как поддерживать интерес клиента с помощью деловой переписки?

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения	Наименование этапа освоения компетенции
-----------------	--------------------------	--------------------	---

		компетенции	
ПК -5	Способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	ПК -5.1	Способность к реализации моделей и практик переговорной этики, владеть основными техниками и приемами подготовки и проведения деловых переговоров, совершенствование коммуникативной компетентности.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК -5.1	<p>Сущность понятий «тайм-менеджмент», «личная система тайм-менеджмента», «временные ресурсы», «временная компетентность менеджера»; цели и функции и тайм-менеджмента; исторически сложившееся и современные отечественные и зарубежные концепции управления временем; методы тайм-менеджмента, алгоритм планирования; инструменты тайм-менеджмента; корпоративные стандарты тайм-менеджмента. Основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; структура деловой беседы; методы подготовки и проведения переговоров; методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; вербальные и невербальные средства общения</p>	<p>Использует технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовит и проводит деловые переговоры; строит свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; логично, аргументированно и ясно строить свою речь; пользуется вербальными и невербальными средствами общения, а также распознает намерения партнеров, пользующихся этими средствами; использует методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника, демонстрирует навыки устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации). Проводит аудит своего времени и анализирует причины дефицита времени; оценивает свои реальные резервы времени и рационально их использует; различает на практике понятия «управление временем» и «руководство временем», выбирает наиболее эффективные способы управления временем; определяет «поглотителей» времени и корректирует процесс</p>

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		управления временем; определяет приоритеты деятельности и ставит адекватные цели; формулирует стратегические и тактические цели; делегирует дела с низким уровнем приоритетности; выделяет временные резервы рабочего времени под новые задачи или проекты; планирует и высвобождает время для отдыха и восстановления своих сил.

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы промежуточной аттестации (для зачета)

1. В чем заключаются особенности ведения деловых коммуникаций?
2. Какие подходы к построению эффективных деловых коммуникаций вы знаете?
3. Каковы причины использования различных подходов к построению деловых коммуникаций?
4. Опишите основные психологические аспекты, влияющие на ведение бизнеса.
5. Назовите современные подходы к ведению бизнеса с учетом имеющихся психологических знаний.
6. В чем заключаются различия между эффективными и неэффективными деловыми коммуникациями?
7. Назовите основные признаки эффективной деловой коммуникации.
8. Перечислите основные факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации.
9. Какие варианты конфликтов вы знаете?
10. Опишите процедуру построения эффективной коммуникации и выхода из конфликта.

11. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?
12. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
13. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
14. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
15. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?
16. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
17. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
18. Что такое метод бумеранга и как он используется?
19. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
20. Какие виды возражений существуют?

Для оценки степени освоения компетенции используются следующие шкалы:

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований		
Цифр.	Оценка	к степени сформированности компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено	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	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владение

Оценка	Формулировка требований
	к степени сформированности компетенции
зачтено	- Оценка «зачтено» выставляется студенту, если студентом: использует технологии делового взаимодействия в

	управленческой практике; готовит и проводит деловые переговоры; строит свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; логично, аргументированно и ясно строить свою речь; пользуется вербальными и невербальными средствами общения, а также распознает намерения партнеров, пользующихся этими средствами; использует методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника, демонстрирует навыки устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации).
<i>не зачтено</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. - Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Техника и психология ведения переговоров» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают основные способы, инструменты и техники ведения переговоров.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме эссе и опросов по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

результаты самостоятельной работы

Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

Оценка **работы студента на практических занятиях** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое

- знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
 - Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
 - Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Процедуры и средства оценивания элементов компетенций

по дисциплине

Процедура	Средство оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточн

проведения					ый контроль
	Выполнение устных заданий	Выполнение письменных заданий	Выполнение практических заданий	Выполнение эссе	Зачет
Продолжительность контроля	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	В соответствии с принятыми нормами времени
Форма проведения контроля	Устный опрос	Письменный опрос	Письменный опрос	Письменная форма с презентацией	В устной форме
Вид проверочного задания	Устные вопросы	Письменные задания	Практические задания	Письменный опрос	зачет
Форма отчета	Устные ответы	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной (по эссе)	Ответы в устной форме
Раздаточный материал	есть	Справочная литература	Справочная литература	Справочная литература	Справочная литература

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

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 изучения учебной дисциплины познакомьтесь 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 для зачета.

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

Вопросы для самостоятельной работы

Название раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение
Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали». Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.
Этика и развитие деловой культуры в России	Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Основы деловой этики.
Многомерность личности	Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении.

делового партнера	
Невербальные аспекты деловой коммуникации	Использование эмоционального интеллекта.
Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции
Деловые переговоры: подготовка и проведение	Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.). Основные принципы деловых отношений в Японии. Основные принципы деловых отношений в европейских странах. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах. Особенности делового общения в Финляндии. Особенности делового общения в Англии.

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

6.1. Основная литература

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
2. Гордина, Е. А. Деловая и дипломатическая переписка = Business And Diplomatic Correspondence: учебное пособие / Е. А. Гордина, Л. С. Афанасьева. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2018. — 143 с. — ISBN 978-5-7014-0882-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87104.html>
3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 407 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85152.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85156.html>.

6. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
7. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-9614-1959-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82709.html>
8. Шарков, Ф. И. Коммуникология: теория и практика массовой информации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. В. Силкин. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, 2019. — 160 с. — ISBN 978-5-394-03263-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85697.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Кови, Стивен Лидерство, основанное на принципах / Стивен Кови; перевод П. Самсонов. — 9-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 305 с. — ISBN 978-5-9614-6703-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83113.html>
2. Кови, Стивен Фокус: Достижение приоритетных целей / Стивен Кови, Стив Джонс. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 163 с. — ISBN 978-5-9614-1638-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82377.html>
3. Кови, Стивен Семь навыков эффективных менеджеров: Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала / Стивен Кови. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 96 с. — ISBN 978-5-9614-1680-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82488.html>
4. Кови, Стивен Жить, используя семь навыков: Истории мужества и вдохновения / Стивен Кови; перевод М. Мацковская. — 4-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-4486-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82948.html>
5. Решетова, И. С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений: учебное пособие / И. С. Решетова. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 125 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63018.html>

1.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Персональный менеджмент: Учебник / С.Д. Резник, В.В. Бондаренко, Ф.Е. Удалов; Под общ. ред. С.Д. Резника. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 559 с.:
2. Карьерный менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под общ. ред. С.Д. Резника. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 237

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.e-c-m.ru/> - Эффективные Деловые коммуникации
2. <http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание
3. <http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям
4. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
5. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
6. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека
7. www.google.ru / - Поисковая система
8. www.rambler.ru / - Поисковая система
9. www.yandex.ru / - Поисковая система
10. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
11. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
12. <http://www.garant.ru/> - Гарант

6.6. Иные источники

Не используются

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 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; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.