Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 27.09.2023 12:51:28
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФЭУ
_____/А.В. Назаренко/
«16» февраля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика ведения переговоров

Направление подготовки/специальность
38.03.01 Экономика

Профиль/специализация
Экономика предприятий и организаций

Квалификация
бакалавр

Формы обучения
очная, очно-заочная

Москва, 2023 г

Разработчик(и):

Доцент кафедры «Экономика и организация»,
к.э.н., доцент

М.А. Чаплыгина

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Экономика и организация»,
к.э.н., доцент

А.В. Тенищев

Руководитель образовательной программы
д.э.н., профессор

В.В. Куренная

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Структура и содержание дисциплины 6
3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 6
3.2. Тематический план изучения дисциплины 7
3.3. Содержание дисциплины 7
3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 7
3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 10
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 8
4.1. Нормативные документы и ГОСТы 8
4.2. Основная литература 9
4.3. Дополнительная литература 9
4.4. Электронные образовательные ресурсы 10
4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 10
4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 12
5. Материально-техническое обеспечение 11
6. Методические рекомендации 11
6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 12
6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 13
7. Фонд оценочных средств 14
7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения 14
7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения 14
7.3. Оценочные средства 14

1.Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель освоения учебной дисциплины «Теория и практика ведения переговоров» заключается в формировании у студентов навыков эффективного делового общения (с использованием различных видов и форм коммуникаций) с учетом целей коммуникации, уровня профессиональной компетентности, межкультурных особенностей коммуникаторов.

Основные **задачи** изучения дисциплины:

- знакомство с основными понятиями в области делового общения, видами коммуникаций, моделями поведения в процессе коммуникаций;
- освоение традиционных и новых типов вербальных, паралингвистических и невербальных сигналов и их значения в деловой коммуникации, а также знакомство со спецификой коммуникационного пространства в бизнес-среде;
- изучение современных технологий ведения деловых коммуникаций, переговоров, совещаний, а также деловой переписки с использованием различного инструментария;
- освоение основных навыков публичного выступления и самопрезентации.

Обучение по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК - 4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК - 4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции

2.Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина включена в компонент базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла Блок 1 Б.1.2.12 учебного плана ОПОП, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом ВО по направлению подготовки 38.03.01 – Экономика.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у

студентов в результате освоения дисциплин бакалавриата «Экономика предприятий и организаций», «Философия», «Макроэкономика и микроэкономика», «Мировая экономика», «Маркетинг», «Защита интеллектуальной собственности».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин (практик): «Технология продвижения продукции», «Ценообразование», «Коммерческая деятельность предприятий и организаций», «Экономика отраслевых рынков», а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

3.Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

3.1.Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1. Очная форма обучения

п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			3	
1.	**Аудиторные занятия**	**36**	**36**	
	в том числе:			
1.1	Лекции	18	18	
1.2	Семинарские/ практические занятия	18	18	
1.3	Лабораторные занятия	-	-	
2.	**Самостоятельная работа**	**72**	**72**	
	в том числе:			
2.1	Подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала)	30	30	
2.2	Подготовка к тестированию	30	30	
2.3	Самостоятельное решение задач	12	12	
	Промежуточная аттестация			
	зачет/ диф. зачет/ экзамен		**Диф.зачет**	
	Итого	**108**		

3.1.2. Очно-заочная форма обучения

п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			9	
1.	**Аудиторные занятия**	**36**	**36**	
	в том числе:			
1.1	Лекции	18	18	
1.2	Семинарские/ практические занятия	18	18	
1.3	Лабораторные занятия	-	-	
2.	**Самостоятельная работа**	**72**	**72**	
	в том числе:			

2.1	Подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала)	30	30	
2.2	Подготовка к тестированию	30	30	
2.3	Самостоятельное решение задач	12	12	
	Промежуточная аттестация			
	зачет/ диф. зачет/ экзамен		**Диф.зачет**	
	Итого	**108**		-

3.2.Тематический план изучения дисциплины
(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

п/п	**Разделы/ темы дисциплины**	**Трудоемкость, час**					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	**Практические занятия**	**Лабораторные занятия**	**Практическая**	
1	Коммуникационное пространство современной организации	12	2	2	-	-	8
2	Образ эффективного переговорщика	12	2	2	-	-	8
3	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	12	2	2	-	-	8
4	Деловые переговоры	12	2	2	-	-	8
5	Торги, дискуссия, полемика, симпозиумы и дебаты	12	2	2	-	-	8
6	Совещание, пресс-конференция и публичные выступления	12	2	2	-	-	8
7	Деловой разговор как форма деловой коммуникации	12	2	2	-	-	8
8	Этикет телефонного общения	12	2	2	-	-	8
9	Особенности коммуникаций с использованием IT	12	2	2	-	-	8
	Итого	**108**	**18**	**18**	**-**	**-**	**72**

3.2.2. Очно-заочная форма обучения

п/п	Разделы/ темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая	
1	Коммуникационное пространство современной организации	12	2	2	-	-	8
2	Образ эффективного переговорщика	12	2	2	-	-	8
3	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	12	2	2	-	-	8
4	Деловые переговоры	12	2	2	-	-	8
5	Торги, дискуссия, полемика, симпозиумы и дебаты	12	2	2	-	-	8
6	Совещание, пресс-конференция и публичные выступления	12	2	2	-	-	8
7	Деловой разговор как форма деловой коммуникации	12	2	2	-	-	8
8	Этикет телефонного общения	12	2	2	-	-	8
9	Особенности коммуникаций с использованием IT	12	2	2	-	-	8
	Итого	**108**	**18**	**18**	**-**	**-**	**72**

3.3. Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникационное пространство современной организации

Цель – освоение коммуникации как инструмента управления в современной организации. Знакомство с различными видами и формами коммуникаций.

Задачи – овладеть необходимым объемом знаний и навыков для формирования коммуникационной компетентности.

1.1. Важность деловых коммуникаций. В современной организации коммуникации являются средством реализации управленческих функций. Исследования последних десятилетий показывают, что до 70% решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового общения.

1.2. Виды коммуникаций .Виды деловых коммуникаций. Коммуникационная модель. Преимущества и недостатки разных видов коммуникаций.

Тема 2. Образ эффективного переговорщика

Цель – освоение различных компонентов образа переговорщика, разработка собственного образа как переговорщика.

Задачи – овладеть необходимым объемом знаний и навыков для формирования собственного образа переговорщика в ходе делового взаимодействия.

2.1. Три компонента образа переговорщика. Три компонента образа: вербальный, невербальный и паралингвистический. Факторы, которые позволяют произвести благоприятное впечатление в ходе коммуникации: фактор превосходства и фактор привлекательности.

2.2. Умение произвести впечатление Факторы, которые позволяют произвести благоприятное впечатление в ходе деловых переговоров: фактор превосходства и фактор привлекательности.

Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления

Цель – освоение приемов преодоления специфических коммуникативных барьеров. Понимание причин их появления. Разработка правил преодоления барьеров в общении.

Задачи – овладеть необходимым объемом знаний и навыков для преодоления различных коммуникационных барьеров.

3.1. Сущность и причины коммуникативных барьеров. В деловом общении между партнерами могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Причины их появления различны: особенности интеллекта общающихся, различный лексический запас, уровень образования и культуры.

3.2. Виды коммуникативных барьеров Виды барьеров. Алгоритм преодоления барьеров в общении. Некоторые виды защит.

Тема 4. Деловые переговоры

Цель – формирование компетенций, необходимых HR-специалисту или руководителю для эффективного проведения переговоров.

Задачи – овладение приемами эффективного проведения переговоров.

4.1. Подходы к переговорам Успех в бизнес-среде зависит от умения вести переговоры. Переговоры – специфический вид деловой коммуникации. Различные подходы к ведению переговоров.

4.2. Этапы переговорного процесса Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Участники переговоров. Конструктивные приемы ведения переговоров. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций в ходе переговоров. Психологические приемы в переговорном процессе.

Тема 5. Торги, дискуссия, полемика, симпозиумы и дебаты

Цель – формирование компетенций, необходимых HR-специалисту для управления дискуссионными формами коммуникаций в организации.

Задачи – овладение технологиями разработки и проведения дискуссий и

дебатов

5.1. Структура и механизмы организации дискуссии и дебатов В реальной практике деловой коммуникации такие формы как дискуссия, полемика, дебаты, спор и другие способы обоснования своего мнения, зачастую рассматриваются как синонимы. С научной точки зрения они отличаются друг от друга методикой, структурой, композицией и механизмом обмена мнениями. 5.2. Структура и механизмы организации спора и полемики Как организуется полемика, в каком случае организуется полемика. Особенности споров как вида коммуникации. Защитные механизмы и их влияние на процедуру и характер споров.

Тема 6. Совещание, пресс-конференция и публичные выступления

Цель – формирование компетенций, необходимых для участия в совещаниях и управления ими.

Задачи – анализ совещания как общепринятой форма делового общения группы людей по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

6.1. Совещание как форма принятия решения Деловое совещание – это общепринятая форма делового общения группы людей по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения. Типы совещаний. Участники совещаний. Возможные трудности, с которым сталкиваются на совещании участники. Подготовка к проведению совещания.

6.2. Секреты ораторского искусства Публичная речь как форма коммуникации. Требования к публичной речи. Разработка плана речи. Создание текста речи. Классификация видов публичной речи. Секреты ораторского искусства. Пресс-конференция – это встреча официальных лиц (политиков, бизнесменов, государственных деятелей) с представителями прессы, радио и телевидения с целью информирования по актуальным вопросам. Подготовка пресс-конференции. Длительность, структура, организация прессконференции. Проведение пресс-конференции. Роли участников. Публичная речь как форма коммуникации. Требования к публичной речи. Разработка плана речи. Создание текста речи. Классификация видов публичной речи. Секреты ораторского искусства.

Тема 7. Деловой разговор как форма деловой коммуникации Цель - освоение технологии делового разговор. Изучение этапов обмена информацией профессиональной.

Задачи – овладеть необходимым объемом знаний и навыков для развития коммуникативной компетентности.

7.1. Деловой разговор Наиболее распространенной и традиционной формой делового общения является деловой разговор.

Цель делового разговора – обмен информацией по конкретному профессиональному вопросу.

7.1. Основные этапы делового разговора.

7..2. Психологические тонкости делового разговора Психологические и позиционные аспекты делового разговора. Подтекст и алгоритм работы с подтекстом.

Тема 8. Этикет телефонного общения

Цель – формирование компетенций, необходимых -специалистам для ведения телефонного делового общения.

Задачи – овладение навыками телефонного общения.

8.1. Структура телефонного разговора Телефонное общение как форма деловой коммуникации. Особенности «холодных» и «горячих» звонков. Правила делового телефонного разговора.

8.2. Правила ведения телефонного разговора Время, темы для обсуждения, правила прерывания телефонного звонка.

Тема 9. Особенности коммуникаций с использованием IT

Цель – формирование компетенций, необходимых HR-специалисту для осуществления различных коммуникаций и использованием IT.

Задачи – овладение инструментами и правилами коммуникаций через IT-системы.

9.1. Сущность деловой IT-коммуникации Выбор средства через которое проводится коммуникация. Подготовка коммуникации. Виды средств видеоконференции, конференции через Zoom, социальные сети, WhatsApp и другие системы в деловой коммуникации.

9.2. Самопрезентация навыков владения IT как современный бренд Имидж как инструмент влияния. Анализ целей. Приемы установления контакта. Уверенность использования IT как важный компонент имиджа. Ключевые компоненты коммуникативной IT-компетентности

3.4.Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1. Коммуникационное пространство современной организации
Тема 2. Образ эффективного переговорщика
Тема 3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления
Тема 4. Деловые переговоры
Тема 5. Торги, дискуссия, полемика, симпозиумы и дебаты
Тема 6. Совещание, пресс-конференция и публичные выступления
Тема 7. Деловой разговор как форма деловой коммуникации
Тема 8. Этикет телефонного общения
Тема 9. Особенности коммуникаций с использованием IT

3.4.2. Лабораторные занятия

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине учебным планом не предусмотрен.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Нормативные документы и ГОСТы

1.Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих» (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21))

2.Кодекс профессиональной этики аудиторов» (приложение к протоколу заочного голосования Совета по аудиторской деятельности от 21.05.2019 № 47) (ред. от 17.11.2021)

4.2. Основная литература

1.Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/515562 (дата обращения: 26.07.2023).

2.Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513673 (дата обращения: 26.07.2023).

4.3 Дополнительная литература:

1. Теория и практика делового общения для IT-направлений : учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 111 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10091-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494070 (дата обращения: 26.07.2023).

2. Организация и техника внешнеторговых переговоров : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Родыгина, В. В. Емельянов, С. В. Молева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 174 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12239-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518261 (дата обращения: 26.07.2023).

4.4.Электронные образовательные ресурсы

ЭОР по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров» находится в разработке.

4.5.Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Программы пакета Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. СПС «КонсультантПлюс: Некоммерческая интернет-версия». - URL: http://www.consultant.ru/online/ (дата обращения: 26.07.2023). – Режим доступа: свободный.

5. Материально-техническое обеспечение

1. Лекционная аудитория.
2. Аудитория для проведения практических занятий.
3. Компьютерный класс с выходом в Интернет.
4. Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.
5. Аудитория для самостоятельной работы.
6. Библиотека, читальный зал.

6.Методические рекомендации

6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Теория и практика ведения переговоров» формирует у обучающихся компетенцию УК-4 (ИУК 4.1., ИУК 4.2.). В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Стратегическое планирование развития промышленного предприятия» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана.

Подробное содержание отдельных тем дисциплины «Теория и практика ведения переговоров» рассматривается в п.3.3 рабочей программы.

Примерные варианты задач и тестовых заданий для текущего контроля и перечень вопросов к экзамену по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.7 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы, баз данных и информационных справочных систем, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Теория и практика ведения переговоров», приведен в п.4 настоящей рабочей программы.

6,2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Формы текущего контроля – активность работы на практических занятиях, тестирование.

Формой промежуточного контроля по дисциплине является экзамен, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров» осуществляется в следующих формах:

– опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;

– анализ и обсуждение вопросов по темам,

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа выполнения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждой темы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Теория и практика ведения

переговоров». Список основной и дополнительной литературы по дисциплине приведен в п.4 настоящей рабочей программы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров» проходит в форме дифференцированного зачета. Примерный перечень вопросов к диф.зачету по дисциплине «Теория и практика ведения переговоров» и критерии оценки ответа обучающегося для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенции приведены в составе ФОС по дисциплине в п.7 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости.

7. **Фонд оценочных средств**

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**	**Методы контроля и оценивания**
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК - 4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК - 4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции	Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет Текущий контроль: опрос, тестирование, анализ ситуаций, обсуждение докладов

Шкала и критерии оценивания результатов обучения

7.2.1. Критерии оценки ответа на дифференцированном зачете

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

«5» (отлично): обучающийся демонстрирует отличные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

«4» (хорошо): обучающийся демонстрирует хорошие теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

«3» (удовлетворительно): обучающийся демонстрирует удовлетворительные

теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

7.2.2. Критерии оценки результатов устного опроса

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

«5» (отлично): полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

или: Обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологиче

«4» (хорошо): лбучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 несущественные ошибки, которые сам же исправляет, затрудняется привести самостоятельно составленные примеры; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации.

«3» (удовлетворительно): обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного материала, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«2» (неудовлетворительно): не соответствует «удовлетворительно».

7.2.2. Критерии оценки работы обучающегося на практических и лабораторных занятиях

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

«5» (отлично): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания, предусмотренные планом практических занятий, с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные планом практических занятий; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

7.2.3. Критерии оценки результатов тестирования

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставляемой балльной оценке:

– «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
– «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
– «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
– от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно»

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует отличные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«4» (хорошо): тестируемый демонстрирует хорошие теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«3» (удовлетворительно): тестируемый демонстрирует удовлетворительные теоретические знания, владеет основными терминами и понятиями.

«2» (неудовлетворительно): теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

7.2.4. Критерии оценки результатов реферирования

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

«5» (отлично) – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

«4» (хорошо) – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

«2» (неудовлетворительно) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

Пример вопросов для текущего опроса

1. Что такое коммуникация?
2. Что такое деловая коммуникация?
3. Что такое коммуникационная модель?
4. Какие виды деловых коммуникаций существуют?
5. Что такое вербальный компонент образа переговорщика?
6. Назовите из чего состоит невербальный компонент образа?
7. Что такое паралингвистический компонент образа?
8. Назовите факторы, влияющие создание первого впечатления о другом человеке?
9. Что такое коммуникативный барьер?
10. Какие виды барьеров существуют?

11. Как определить причину возникновения барьера в общении?
12. Какие существуют основные правила преодоления барьеров?
13. Чем переговоры отличаются от других форм коммуникаций?
14. Что такое торг?
15. Какие этапы в переговорном процесс существуют?
16. Что такое уступки в переговорах?
17. Какие виды дискуссий существуют?
18. Как можно отличить симпозиум от другого вида выступлений сторон?
19. Что такое спор? 4. Кто такие полемисты?
20. Когда и почему появилось понятие «дебаты»?
21. В чем специфика прессконференции?
22. Что такое публичная речь?
23. Какие типы совещаний существуют?
24. Какие задачи могут решаться на совещании?
25. Кто участвует в совещаниях?
26. Особенности совещаний в
27. Что такое деловой разговор?
28. Какой эффект можно достичь в ходе деловой коммуникации?
29 Расскажите об особенностях телефонного разговора?
30. Назовите стандартные ошибки в деловом разговоре?
31. Какие виды телефонных звонков существуют?
32. Как можно отличить «горячий» и «холодный звонок»?
33. Что такое запрос на разговор?
34. Кто такие телефонистки?
35. Что нельзя обсуждать по телефону?
36. Какие виды IT-коммуникаций существуют?
37. Как можно отличить видеоконференцию от Zoom конференции?
38. Что такое социальные сети?
39. Кто и когда может позвонить первым?
40 Основные компоненты коммуникативной компетентности по телефону?
41. Какие виды деловых переговоров существуют между странами?
42. Как можно определить роли участников переговоров?
43. Что такое восточный этикет?
44. Кто контролирует процесс переговоров?
45. Отличительные особенности ведения переговоров в разных странах.

Примеры тестовых заданий:

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
а) на соглашении;
б) на своем решении;
в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
б) требую односторонних преимуществ и награду за соглашение;
в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
а) открываю свою «нижнюю границу»;
б) скрываю свою «нижнюю границу»;
в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
а) прибегаю к угрозам;
б) изучаю интересы сторон;
в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
а) легко меняю позиции;
б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
а) да;
б) нет;
в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
а) нет;
б) да;
в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
а) уступаю ради сохранения отношений;
б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.
10. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

11. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга; г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

13. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа)

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

14. Какая часть тела «выразительнее» всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти рук;

д) плечи.

15. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа)

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

16. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь? а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.

17. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что…
а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.

18. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?
а) на глаза;
б) на рот;
в) на руки;
г) на позу.

19. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак…
а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

20. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
а) да;
б) нет;
в) не знаю.

21. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.

22. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
а) я смотрю совершенно спокойно;
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
в) я закрываю глаза при особо страшных сценах.

23. Можно ли контролировать свою мимику?
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.

24. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно…
а) глазами;
б) руками;
в) словами.

25. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение;
в) заложены в нас от природы.

26. Если у человека борода, для вас это признак…
а) мужественности;
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

27. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
а) да;
б) нет;
в) только у пожилых людей

28 Назовите важнейшие функции переговоров:
а) информационная; е) координирующая;
б) коммуникативная; ж) методологическая;
в) регулирующая; з) эстетическая;
г) контролирующая; и) систематизирующая.
д) рекламная;

29. Переговоры - это:
а) универсальное коммуникационное средство;
б) реализация принципа индивидуализма;
в) способ урегулирования конфликтов;
г) независимость от государственных институтов;
д) средство принятия взаимоприемлемых решений;
е) особая форма общественного сознания;
ж) искусство убеждать и побеждать;
з) социальный институт.

30. Укажите проблемы ведения переговоров, возникшие в условиях глобализации:
а) зависимость национальных экономик от глобальных финансовых рынков;
б) взаимоотношение глобального и национального;
в) реализация принципа свободного выбора линии экономического развития государства (фирмы, компании);
г) сохранение национальных приоритетов в экономике, культуре, бизнесе;

д) сдерживание откровенного эгоизма развитых стран;

е) отказ от ценностей самобытности, специфики, неповторимости и самодостаточности национальных государств и сообществ.

31.В связи с какими причинами современный переговорный процесс обращается к информационным технологиям:

а) информационные технологии превращаются в важнейший ресурс хозяйственной деятельности;

б) информационные ресурсы возрождают традиционные технологии и способы производства;

в) информация из сферы бизнеса и финансов ломает традиционные институты национальной экономики;

г) информационные технологии способствуют углублению разрыва между развитыми и развивающимися странами.

32. Переговоры - универсальное средство урегулирования конфликтов. В переводе с латинского конфликт означает:

а) дело; г) удар;

б) борьбу; д) инцидент.

в) столкновение;

33. Выделите сущностный источник конфликта:

а) столкновение случайных интересов;

б) нехватка каких-либо ресурсов или препятствие на пути их достижения;

в) наличие оппозиции;

г) нехватка материальных благ;

д) наличие двух противоположных тенденций.

34.Назовите стратегии управления политическими конфликтами:

а) инициирование; д) предупреждение;

б) девиация; е) разрешение;

в) рутинизация; ж) вытеснение.

г) столкновение;

35. Переговоры - это всегда определенный риск. Какие основные уровни политических рисков выделяют в международной практике:

а) международный или глобальный (мегариск);

б) социально-психологический (психориск);

в) внутренний и страновый (макориск);

г) уровень отдельных субъектов (фирм, компаний) (микориск).

36. Выделите свойства риска, которые характеризуют переговоры:

а) нелинейность и альтернативность;

б) пассионарность;

в) универсальность;

г) индивидуализм;
д) иерархичность;
е) непредсказуемость;
ж) социализация;
з) управляемость;
и) вероятность.

37. Выберите характеристики и установки мягкого (деликатного) способа ведения переговоров:
а) участники - соперники;
б) доверяйте окружающим;
в) стремитесь к согласию;
г) угрожайте;
д) поддавайтесь давлению;
е) участники - друзья;
ж) оказывайте давление;
з) не доверяйте партнерам;
и) предлагайте;
к) настаивайте на своем.

38. Выберите характеристики и установки жесткого стиля переговоров:
а) цель - согласие;
б) цель - победа;
в) ради сохранения отношений можно идти на уступки;
г) необходимо быть жестким по отношению к проблеме и людям;
д) уступки - необходимое условие для нормальных отношений;
е) ищите единственный вариант, устраивающий вас;
ж) пытайтесь избежать столкновения характеров;
з) ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону;
и) стремитесь победить в столкновении характеров.

39. Назовите структурные компоненты переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес-переговоры и др.):
а) участники переговоров;
б) поведение;
в) предмет переговоров;
г) роль;
д) намерение;
е) результат;
ж) концептуальное окружение;
з) образование.

40. Назовите типы переговоров в зависимости от области их проведения:
а) международные;
б) переговоры в рабочем порядке;

в) коммерческие (бизнес-переговоры);
г) переговоры на высоком уровне;
д) межличностные;
е) переговоры на высшем уровне;
ж) переговоры внутри организаций (организационные).

41. На основе функций дипломатического протокола как принципа «международной вежливости» выполняются следующие действия:
а) назначаются главы дипломатических представительств, постоянные поверенные в делах, временные поверенные в делах, атташе;
б) осуществляется принятие внутригосударственных декретов и указов;
в) производятся дипломатические визиты, приемы, переписка;
г) ведутся переговоры;
д) подписываются внутригосударственные договоры и соглашения;
е) соблюдается этикет, касающийся исполнения гимна страны и поднятия ее флага;
ж) подписываются международные договоры и соглашения.

42. В каких документах выражаются результаты переговоров:
а) протокол о намерениях;
б) деловой протокол;
в) соглашение;
г) пакт;
д) контракт;
е) дипломатический протокол;
ж) конвенция;
з) договор;
и) декларация;
к) меморандум;
л) протокол.
.
43. Какие из приведенных характеристик свойственны западному типу культуры?
а) гармоничное отношение к природе;
б) активно-преобразующая роль человека;
в) высокий статус традиций, обычаев в общественной жизни;
г) индивидуализм;
д) прагматизм;
е) рационализм, аналитическое мышление;
ж) уважение к закону;
з) силовое отношение к природе.
44. Какие из перечисленных характеристик соответствуют восточному типу культуры?
а) высокий статус традиций;
б) вера в прогресс и активное переустройство природы;

в) сильное влияние духовно-религиозных установок;

г) силовое отношение к миру;

д) приоритет государства над личностью;

е) образно-созерцательное мышление.

45. Каково отношение партнеров по переговорам из Западной Европы и США к заключению контрактов?

а) высоко ценят последовательность в выполнении задач;

б) внимательно относятся к формальным соглашениям;

в) контракты составляются в письменной форме;

г) контракты носят конкретный и четкий характер;

д) в контрактах оговариваются выгоды сторон в зависимости от своевременного их выполнения;

е) четко определяются санкции за невыполнение соглашений.

Примеры практических задач, практических ситуаций

Кейс № 1.Диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

З: Да.

ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три месяца, отсрочку увеличим.

З: Продолжайте.

ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

З: Да-да.

ТП: А еще — бесплатная доставка.

Комментарий Игоря Рызова: Очень часто достаточно просто внимательно слушать, и оппонент все сам преподнесет на «блюдечке с золотой каемочкой». Рассыпая «бобы», выдавая много той информации, о которой нас даже не спрашивали, мы упрощаем задачу собеседнику и осложняем себе. Те, кто занимается закупками, в совершенстве владеют этим приемом и знают — его результат весьма эффективен.

Что происходит, когда оппонент молчит и внимательно слушает? Мы говорим. Когда нас слушают, причем внимательно, делая пометки по ходу нашей речи, мы раскрываемся. Использовать прием «молчать и слушать» — это и есть работа с человеческими пороками. Люди болтливы.

Кейс №2. Позиция хозяина Диалог в кабинете чиновника. Посетитель (П): Мы хотим попросить вас выделить землю под строительство супермаркета. Чиновник (Ч): Что планируете продавать? П: Товары народного потребления. Они важны для людей, и мы имеем опыт такой работы. Ч: Расскажите подробнее. П: Мы работаем с 2000 г. во многих регионах и у нас есть богатый опыт, много отзывов. Ч: А в нашем регионе? П: Пока не было опыта. Ч: Вот когда поднаберетесь опыта, тогда и приходите.

Проработать материал: Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров. Опрос

Кейс. № 3.

Опасные амбиции История из книги Стивена Кови «Семь навыков высокоэффективных людей». Линкор попал в шторм и провел несколько дней в открытом море. Видимость была препаршивой, и капитан не покидал мостика. Вскоре после наступления сумерек дозорный доложил: — Справа по курсу корабля огонь. — Движется на нас или смещается в сторону? — Не смещается, сэр, — ответил дозорный, что означало: ситуация чревата столкновением. Капитан крикнул сигнальщику: — Передайте: «Есть опасность столкновения. Рекомендую вам изменить курс на двадцать градусов». Последовал ответ: «Это я вам рекомендую изменить курс на двадцать градусов». Капитан приказал передать: «Я — капитан первого ранга. Требую изменения курса на двадцать градусов». Ответ был: «Я — моряк второго класса. Смените курс на двадцать градусов». Капитан кипел от возмущения. — Передайте: «Я — линкор Вооруженных сил Великобритании. Требую смены курса на двадцать градусов!» В ответ просигналили: «Я — маяк».

Примеры тем рефератов

1. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
2. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации.
3. Психология манипуляции и защиты от манипуляции в переговорном процессе.
4. Понятие переговоров, как процесса выработки и достижения прочных соглашений.
5. Сравнительный анализ подходов к переговорам
6. Определение предмета переговоров, сбор и анализ информации о проблеме.
7. Новое в современном дипломатическом протоколе.
8. Беседы дипломатов – особенности ведения и значение.
9. Венская конвенция о дипломатических сношениях 1961 года как юридическая основа международной практики.

10. Официальные мероприятия в дипломатической практике. 11. Национальные и психологические особенности этикета.

11. Введение в теорию переговорного процесса.

12.Основные характеристики переговорного процесса.

13 Понятие переговоров. Теория и практика переговорного процесса.

14 Этапы переговорного процесса.

15 Многосторонние и двусторонние переговоры.

16 Кто занимается подготовкой и организацией переговоров

17Необходимые документы для проведения переговоров. •

18 Разнообразие стратегий и тактик проведения переговоров.

7.3.2. Промежуточная аттестация

(формирование компетенции УК-4, индикаторы ИУК-4.1, ИУК-4.2)

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Российские исследования в области теории ведения переговоров
2. Подготовка к переговорам: проблемы и задачи
3. Ведение переговоров
4. Завершение переговоров
5. Специфика и сложность переговорного процесса
6. Структура и функции ведения переговоров .
7. Посредничество: определение, виды
8. Стратегии ведения переговоров
9. Тактика ведения переговоров
10. Стили ведения переговоров
11. Функции переговорного процесса
12. Этапы ведения переговоров
13. Основные разновидности «решений»
14. Специфика многосторонних переговоров
15. Формы многосторонних переговоров
16. Национальные особенности ведения переговоров
17. Описание некоторых национальных стилей ведения переговоров
18. Роль/соотношение вербальных и невербальных средств общения во время ведения переговоров
19. Как определить причину возникновения барьера в общении?
20. Какие существуют основные правила преодоления барьеров?
21. Чем переговоры отличаются от других форм коммуникаций?
22. Что такое торг?
23. Какие этапы в переговорном процесс существуют?
24. Что такое уступки в переговорах?
25. Какие виды дискуссий существуют?
26. Как можно отличить симпозиум от другого вида выступлений сторон?
27. Что такое спор? 4. Кто такие полемисты?

28. Когда и почему появилось понятие «дебаты»?
29. В чем специфика прессконференции?
30. Что такое публичная речь?
31. Какие типы совещаний существуют?
32. Какие задачи могут решаться на совещании?
33. Кто участвует в совещаниях?
34. Особенности совещаний в
35. Что такое деловой разговор?
36. Какой эффект можно достичь в ходе деловой коммуникации?
37 Расскажите об особенностях телефонного разговора?
38. Назовите стандартные ошибки в деловом разговоре?
39. Какие виды телефонных звонков существуют?
40. Как можно отличить «горячий» и «холодный звонок»?
41. Что такое запрос на разговор?
42. Кто такие телефонистки?
43. Что нельзя обсуждать по телефону?
44. Какие виды IT-коммуникаций существуют?
45. Как можно отличить видеоконференцию от Zoom конференции?
46. Что такое социальные сети?
47 Кто и когда может позвонить первым?
48 Основные компоненты коммуникативной компетентности по телефону?
49. Какие виды деловых переговоров существуют между странами?
50. Как можно определить роли участников переговоров?