Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 04.06.2024 10:11:45
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики и управления

_____ /А.В. Назаренко/

«15» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»

Направление подготовки
27.03.05 Инноватика
Профиль «Управление инновационной деятельностью»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
очная, заочная (2024 год приема)

Москва 2024

Разработчик(и):

Преподаватель
кафедры «Управление персоналом» /В.Е. Полулях /

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Управление персоналом»,
д.э.н., профессор /М.М. Крекова/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Структура и содержание дисциплины 5
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 5
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины 5
   - 3.3. Содержание дисциплины 6
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 8
   - 3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 8
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 9
   - 4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 9
   - 4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 10
5. Материально-техническое обеспечение 10
6. Методические рекомендации 10
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 10
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 11
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 16

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель изучения дисциплины:
изучение теоретических и практических навыков ведения переговоров, а также формирование у студентов знаний и умений основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций, необходимых студенту социальных и личностных качеств: толерантности, общей культуры, ответственности, целеустремленности, организованности, трудолюбия, развитие коммуникативных навыков, умения работать в команде, лидерских качеств.

К **задачам** освоения дисциплины «Практика ведения переговоров» следует отнести:

- изучение основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций в организациях;
- изучение основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, основы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организациях;
- развитие навыков публичного выступления, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций;
- освоение практических приемов управления внутренними коммуникациями.

Обучение по дисциплине «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. Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные невербальные средства взаимодействия с партнёрами. ИУК-4.2. Ведёт деловую переписку учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках . ИУК-4.3. Умеет внимательно слушать и понимать суть идей, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважает высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикует аргументированно и конструктивно, не задевая чувств; адаптирует речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИУК-4.4. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного на государственный язык и обратно.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практика ведения переговоров» относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Практика ведения переговоров» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими компетенции будущих бакалавров по направлению 27.03.05 Инноватика: «Теория организация партнерств», «Бизнес-планирование инновационной деятельности», «Методы решения профессиональных задач», «Основы технологического предпринимательства», «Основы менеджмента».

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость
(по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
1	**Аудиторные занятия**	**64**	1
	В том числе:		
1.1	Лекции	32	1
1.2	Семинарские/практические занятия	32	1
2	**Самостоятельная работа**	**80**	1
	В том числе:		
2.1	Подготовка к семинарским/практическим занятиям	62	1
2.2	Подготовка доклада	6	1
2.3	Подготовка к тестированию	4	1
2.4	Подготовка к экзамену	8	1
3	**Промежуточная аттестация**		
	Экзамен		1
	Итого	**144**	**1**

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	Семинарские/ практические занятия	
1	**Раздел 1. Введение и основы теории коммуникации.**	**18**	**4**		**14**

1.1	Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.	10	2		8
1.2	Тема 2. Значение коммуникаций для эффективного взаимодействия менеджеров.	8	2		6
2	**Раздел 2. Формы и виды деловых коммуникаций.**	**36**	**10**	**8**	**18**
2.1	Тема 3. Формы письменных деловых коммуникаций. Формы устных деловых коммуникаций.	12	4	2	6
2.2	Тема 4. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.	12	2	4	6
2.3	Тема 5. Основные правила и принципы по ведению деловых бесед.	12	4	2	6
3	**Раздел 3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.**	**30**	**6**	**8**	**16**
3.1	Тема 6. Динамика конфликтной ситуации и способы её предотвращения.	14	2	4	8
3.2	Тема 7. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций.	16	4	4	8
4	**Раздел 4. Деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.**	**28**	**4**	**8**	**16**
4.1	Тема 8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.	14	2	4	8
4.2	Тема 9. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями.	14	2	4	8
5	**Раздел 5. Деловые переговоры: подготовка и проведение.**	**32**	**8**	**8**	**16**
5.1	Тема 10. Форматы переговоров и стратегии поведения в деловых переговорах.	16	4	4	8
5.2	Тема 11. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.	16	4	4	8
	Итого	**144**	**32**	**32**	**80**

3.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Введение и основы теории коммуникации.

Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.

Понятие коммуникации. Разница между личной и деловой коммуникацией. Определение деловой коммуникации. Составляющие навыка эффективного делового общения. Возможности и способы развития навыка делового общения.

Тема 2. Значение коммуникаций для эффективного взаимодействия менеджеров.

Определение видов коммуникаций и их особенности. Коммуникативный процесс. Важность коммуникативных функций. Вербальные и невербальные коммуникации. Язык тела и его место в системе деловых коммуникаций.

Раздел 2. Формы и виды деловых коммуникаций.

Тема 3. Формы письменных деловых коммуникаций. Формы устных деловых коммуникаций.

Язык служебных документов. Деловые письма: правила оформления. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Недостатки и преимущества форм письменных деловых коммуникаций. Недостатки и преимущества форм устных деловых коммуникаций.

Тема 4. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Характеристика электронных средств коммуникации в деловых коммуникациях. Применение компьютерных систем для обмена информацией между сотрудниками. Проведение видеоконференций. Особенности дистанционной деловой коммуникации.

Тема 5. Основные правила и принципы по ведению деловых бесед.

Правила построения деловых бесед. Пять основных принципов по ведению деловых бесед. Учет национальных особенностей при построении деловых бесед (взаимодействие с партнерами из Китая, Индии, Турции и другие).

Раздел 3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Тема 6. Динамика конфликтной ситуации и способы её предотвращения.

Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления. Причины возникновения конфликтов. Признаки конфликтных ситуаций. Социологический климат в коллективе. Конфликты и способы их преодоления.

Тема 7. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций.

Виды конфликтов. Типы конфликтных личностей. Динамика, этапы развития конфликтной ситуации. Стратегии поведения в конфликте и критерии для выбора оптимальной.

Раздел 4. Деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.

Тема 8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.

Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей.

Тема 9. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с ними.

Основные цели совещаний и правила подготовки к ним. Разница подходов подготовки к совещаниям у руководящего состава и рядовых сотрудников. Семь правил ведения совещания для руководителя. Практический опыт и рекомендации российских компаний по проведению совещаний.

Раздел 5. Деловые переговоры: подготовка и проведение.

Тема 10. Форматы переговоров и стратегии поведения в деловых переговорах.

Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах.

Тема 11. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Семинарское/практическое занятие 1. Формы письменных деловых коммуникаций. Формы устных деловых коммуникаций.

Семинарские/практические занятия 2-3. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Семинарское/практическое занятие 4. Основные правила и принципы по ведению деловых бесед.

Семинарские/практические занятия 5-6. Динамика конфликтной ситуации и способы её предотвращения.

Семинарские/практические занятия 7-8. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций.

Семинарские/практические занятия 9-10. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.

Семинарские/практические занятия 11-12. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями.

Семинарские/практические занятия 13-14. Форматы переговоров и стратегии поведения в деловых переговорах.

Семинарские/практические занятия 15-16. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

3.4.2. Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Работа над курсовыми проектами и написание курсовых работ не предусмотрены учебным планом.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ.

3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

4. Постановление Правительства РФ от 31.10.2002 № 787 «О порядке утверждения Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих».

5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ.
7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
8. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).
9. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 N 7 (ред. от 22.06.2021) «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств».

4.2 Основная литература

1. Митрошенков, О. А. 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: 07.08.2023).
2. Родыгина, Н. Ю. 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: 07.08.2023).

4.3 Дополнительная литература

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531389 (дата обращения: 07.08.2023).
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511159 (дата обращения: 07.08.2023).

4.4 Электронные образовательные ресурсы

ЭОР (электронный образовательный ресурс) находится в стадии разработки.

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Операционная система, Windows 11 (или ниже) - Microsoft Open License.
2. Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) - Microsoft Open License.

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-консультационная база Консультант Плюс (некоммерческая версия) http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button

5. Материально-техническое обеспечение

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)).

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Дисциплина «Практика ведения переговоров» занимает важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки специалистов по инновационной деятельности.

Своеобразие этого курса определяется объектом управления, человеческими ресурсами организации, и характером современной инновационной деятельности, направленным в рамках этой дисциплины, прежде всего, на построение деловых взаимоотношений, как основным ресурсом, определяющим конкурентоспособность и экономическую эффективность организации. Особенностью данной учебной дисциплины является ее выраженный практический характер. Поэтому на лекциях студент должен освоить основные теоретические аспекты тем, а на практических занятиях показать не только знание общих теоретических вопросов изучаемой темы, но и практику применения действующего законодательства для решения кейсов, основанных на реальных бизнес-ситуациях. Перед практическим (семинарским) занятием необходимо проанализировать материалы судебной практики и разобрать с обучающимися наиболее интересные ситуации области ведения переговоров.

Поэтому в процессе подготовки к семинарскому занятию желательно ознакомиться не только с материалом основной литературы, но и обратить внимание на литературу, рекомендуемую дополнительно, а также самостоятельно подобрать материал из профессиональных журналов, издаваемых по разным аспектам.

Некоторые требования по подготовке к лекциям:

- информативность, доказательность и аргументированность, а также научная обоснованность излагаемого материала;
- наличие достаточного количества, убедительных примеров, дополнительных фактов, документов и научных доказательств, соответствующих уровню (курсу) подготовки студентов;
- постановка вопросов для размышления и группового обсуждения, объяснение логики раскрытия последовательно заданных вопросов;
- пояснение аббревиатур, разъяснение терминов и названий, формулирование основных положений и выводов, их дополнительное закрепление путем моделирования ситуации, в которых они применимы и значимы;
- четкая форма изложения информации, доступный язык;

- активное взаимодействие с аудиторией через использование интерактивных методов обучения.

В процессе обучения обучающегося используются различные виды учебных занятий как аудиторных, так и внеаудиторных: лекции, семинарские/практические занятия, консультации. На первом занятии по названной учебной дисциплине важно:

- ознакомить обучающихся со структурной последовательностью ее изучения;
- раскрыть место и значимость дисциплины в системе наук, ее практическое значение;
- довести до обучающихся требования кафедры;
- ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке лекционного материала по дисциплине «Практика ведения переговоров» необходимо составить план ее проведения, ознакомиться с изменениями в действующем трудовом законодательстве, новинками научной литературы по теме, определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции.

По ходу чтения дисциплины необходимо увязать ее новую тему с пройденной, не нарушая логики изложения учебного материала. При раскрытии содержания вопросов акцентировать внимание обучающихся на основных категориях и процессах, особенностях их протекания. Необходимо также раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению названных категорий и процессов.

Следует аргументировано обосновывать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам, оставляя место адекватным спорным разногласиям. Важно способствовать активизации мыслительной деятельности обучающихся, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию, выделяя время на дополнительные вопросы. Преподаватель должен руководить работой обучающегося по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы. Необходимо озвучить тему следующего лекционного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке к нему и рассчитать время для выступления обучающихся с подготовленными докладами, соответствующими темам лекций (если учебный план предусматривает подготовку доклада).

Искусство лектора помогает хорошей организации работы обучающегося на лекции.

Современные технологии обучения большое внимание уделяют формированию умения студента самостоятельно работать с информацией, четко формулировать собственные мысли, аргументировать свою позицию, что является основой становления профессионализма молодого сотрудника. Один из важных способов достижения этой цели – анализ альтернативных точек зрения.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы по отношению к обучающемуся, как лекции, семинары, а также различные виды самостоятельной работы по заданию преподавателя.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие

содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине преподаватель использует электронные мультимедийные презентации. Обучающимся предоставляется возможность копирования презентаций для самоподготовки и подготовки к промежуточной аттестации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре.

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.

Данная форма работы направлена на самостоятельное изучение обучающимися отдельных вопросов по темам учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Методические указания для обучающихся по работе с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является 13 наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода. Особое внимание обучающийся должен обратить на

определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию.

Тестирование является формой промежуточного, а также итогового контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение всего периода изучения дисциплины, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать конспекты лекций, дополнительную литературу или материалы из справочных (консультационных) баз.

Методические рекомендации на составление и выступление с докладом.

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составляет план, подобрать основные источники. Как правило, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками нужно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость.

В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам. При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут. Весьма выигрышным является представление доклада, сопровождающееся презентацией.

Методические рекомендации студентам для подготовки к экзамену.

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- сдача экзамена.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно 14 перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который

заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамене. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем. Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Она также указана в учебной программе дисциплины. Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных юридических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть взаимодействие студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Перечень методов оценивания (МО) результатов обучения по дисциплине «Практика ведения переговоров».

№ МО	Наименование МО	Краткая характеристика МО	Представление МО в ФОС
1	Устный опрос (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний.	Вопросы по темам/ разделам дисциплины для устных ответов.

2	Тестирование (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний.	Фонд вопросов для тестирования.
3	Доклад (Д)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных знаний.	Темы докладов.

Промежуточное оценивание знаний проходит в формате устного опроса.

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Устный опрос (текущий и промежуточный контроль):

Оценивание устных ответов студентов на заданные преподавателем вопросы проводится по балльной шкале, где оценка «5» - самая высокая оценка, а оценка «2» - самая низшая. Для того, чтобы оценить ответы обучающихся, существуют критерии оценивания:

- правильность и полнота ответа (ответ должен быть исчерпывающим, не провоцировать уточняющие вопросы);
- степень понимания изученного;
- владение грамотной речью для устного оформления ответа.

Шкала оценивания	Описание
«5»	Ответ студента на заданный вопрос можно назвать исчерпывающим и всесторонним. Обучающийся владеет определениями основных терминов и понятий в рамках дисциплины. Есть понимание материала. Есть обоснованность суждений и ссылки на научных деятелей или статистическое обоснование. В ходе ответа применяет практические знания и приводит необходимые примеры. Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«4»	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5» баллов, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
«3»	Студент имеет знание и понимание основных положений темы на базовом уровне. Передает материал неполно, путается в определениях и понятиях в рамках изучаемой дисциплины. Не умеет доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры. Отсутствует последовательность при изложении материала. Допускает ошибки в языковом оформлении излагаемой информации.
«2»	Обучающийся демонстрирует незнание большей части заданного вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажает их смысловую нагрузку, излагает материал непоследовательно и очень коротко.

Тестирование:

Оценка «отлично» - 85-100% правильных ответов;
Оценка «хорошо» - 60-84% правильных ответов;
Оценка «удовлетворительно» - 40-59% правильных ответов;
Оценка «неудовлетворительно» - менее 40% правильных ответов.

Доклад:

При определении оценки указанные условия должны выполняться полностью. Условие, выполняемое частично, считается невыполненным.

Оценка «отлично» при выполнении следующих условий:

1. Раскрыты следующие вопросы:

- суть рассматриваемого аспекта и причину рассмотрения темы доклада,
- описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.

2. Соблюдение регламента при представлении доклада (требования по оформлению и времени, отведенное на выступление).

3. Представление, а не чтение материала.

4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы.

5. Четкость дикции.

6. Правильность и своевременность ответов на вопросы.

7. Подготовка визуального сопровождения представляемой информации (презентации).

Оценка «хорошо» при выполнении следующих условий: невыполнение любых двух из указанных условий.

Оценка «удовлетворительно» при выполнении следующих условий: невыполнение любых трех из указанных условий.

Оценка «неудовлетворительно»: невыполнение любых четырех из указанных условий.

7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.
4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.
10. Понятия аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.

16. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
18. Профессиональная этика.
19. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
22. Подготовка и проведение делового совещания.
23. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
26. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
27. Приемы рационализации делового телефонного общения..
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
29. Российский стиль ведения деловых переговоров.
30. Контекст международных переговоров.
31. Критический анализ поведения сторон.
32. Ключевые моменты деловых переговоров.

Примерные вопросы для тестирования:

1. Деловое общение основывается на знаниях:
а) социологии;
б) психологии;
в) менеджмента;
г) логики;
д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:
а) устная речь;
б) письменная речь
в) устная и письменная речь;
г) интонации голоса;
д) грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
а) жесты;
б) позы;
в) мимика;
г) выражение лица;
д) все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует … .
а) оценка сообщения;
б) интерпретация сообщения;
в) обратная связь;
г) выделение и понимание смысловой части;
д) передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это ….
а) восприятие;
б) выбор канала передачи сообщения;

в) прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
г) выбор слов и грамматики;
д) обратная связь.

6. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:
а) согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
б) эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;
в) должностная субординация;
г) сочетание формального и неформального общения;
д) сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

7. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:
а) «Имя собственное»;
б) «Зеркало отношений»;
в) «Терпеливый слушатель»;
г) «Золотые слова»;
д) «Личная жизнь».

8. Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:
а) «Имя собственное»;
б) «Зеркало отношений»;
в) «Терпеливый слушатель»;
г) «Золотые слова»;
д) «Личная жизнь».

9. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:
а) искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми;
б) будьте хорошим слушателем;
в) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
г) говорите о том, что интересует вашего собеседника;
д) поощряйте других говорить о себе.

10. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
а) слов;
б) мимики, жестов, позы;
в) тона голоса и его интонаций;
г) всего выше перечисленного в равной степени;
д) невербальных компонентов общения.

11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
а) необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;
в) понимать язык невербальных компонентов общения;
г) внимательно наблюдать за собеседником;
д) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

12. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ….
а) в первые минуты знакомства;
б) в процессе обмена информацией;
в) при аргументировании;
г) в процессе спора;
д) в завершении общения.

Примерные темы для подготовки доклада:

1. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы.
2. Деловой конфликт и методы его разрешения.
3. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
4. Этика и этикет делового общения.
5. Современное деловое совещание.
6. Письменная коммуникация в процессе делового общения.
7. Деловые беседы в структуре современной коммуникации.
8. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
9. Подготовка и проведение публичного делового выступления.
10. Атрибуты делового общения.
11. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
12. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
13. Система управления конфликтами в организации.
14. «Кодекс» деловой этики.
15. Вербальные и невербальные стимулы эскалации конфликта.
16. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе. Примеры.
17. Деловой протокол и этикет.
18. Деловые письма. Культура их составления.
19. Язык мимики и жестов. Его применение в деловой среде.
20. Стериотипизация в деловом общении.
21. Речевая медиация в разрешении конфликтных ситуаций в деловом взаимодействии.
22. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.

7.3.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация проводится в форме устного опроса путем выбора экзаменационного билета, который содержит 2 вопроса. Устный опрос охватывает все темы курса.

Примерные вопросы для экзамена:
1. Особенности деловой коммуникации.
2. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
3. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
4. Особенности письменной коммуникации в деятельности управленца.
5. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации.

6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.

7. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.

8. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.

9. Речевые технологии делового общения.

10. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.

11. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.

12. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.

13. Ключевые роли в переговорном процессе.

14. Роль дискуссии в деловом общении.

15. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.

16. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций.

17. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.

18. Спор, дискуссия, полемика: особенности проведения.

19. Методы делового общения.

20. Национальные особенности делового общения.