

Программу составил(и):

кни, доцент, Прилепский В.В

Рецензент(ы):

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, директор ООО «ГорРемСтрой Управление», М.Г. Феодоров

Рабочая программа дисциплины

Тренинг "Психофизическое влияние"

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955)

составлена на основании учебного плана:

38.03.03 Управление персоналом

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 14.12.2015 г. № 1461

Зав. кафедрой Петракова

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью освоения дисциплины «Тренинг «Технология ведения деловых
1.2	переговоров»» является освоение обучающимися по направлению подготовки
1.3	38.03.03 Управление персоналом форм и сфер делового общения с деловыми и
1.4	официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового
1.5	протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической
1.6	практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.
1.7	Предметом освоения дисциплины «Тренинг «Технология ведения деловых
1.8	переговоров»» являются освоение базисных знаний о природе и сущности общения;
1.9	улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления
1.10	коммуникативных барьеров, личного влияния; освоение этических основ делового общения и
1.11	формирования современной деловой культуры, деловой этики; освоение теории и практики
1.12	ведения деловых переговоров, их организации и подготовки; освоение психологии делового
1.13	общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения
1.14	конфликтных ситуаций; анализ видов деловой переписки (включая международную);
1.15	теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед,
1.16	коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-
1.17	конференций и использования современных средств коммуникации; рассмотрение вопросов
1.18	делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.
<p>Задачи: - сформировать у обучающихся базисные знания по деловой коммуникации на основе имеющихся знаний по деловому общению в управленческой среде посредством интеграции изученных дисциплин гуманитарного цикла;</p> <p>- дать обучающимся необходимый объем научных и прикладных знаний в области деловых коммуникаций, познакомить с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, обучить технологиям их применения.</p> <p>Задачи дисциплины по экономическому виду деятельности:</p> <p>- сформировать навыки использования продуктивных технологий делового общения, способствующих эффективности разрешения производственных проблем, создания благоприятного морально-психологического климата;</p> <p>- привить этическую культуру в деловой коммуникации, показав влияние этических норм на повышение её качества.</p> <p>Задачи дисциплины по информационно-аналитическому виду деятельности:</p> <p>- раскрыть взаимосвязь этических норм организации и руководителя через анализ методов управления межличностными отношениями в деловой коммуникации.</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДЭ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
2.1.2	а) общекультурные:
2.1.3	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и
2.1.4	иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
2.1.5	По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:
2.1.6	Знать: основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные,
2.1.7	грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей
2.1.8	русского языка
2.1.9	Уметь: пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными
2.1.10	словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет»
2.1.11	Владеть: навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых
2.1.12	письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативно- исследовательского
2.1.13	характера
2.1.14	б) общепрофессиональных:
2.1.15	ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и
2.1.16	экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
2.1.17	способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
2.1.18	По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:

2.1.19	Знать:
2.1.20	этапы и принципы постановки целей и выбора путей ее достижения;
2.1.21	методы экономического анализа информации
2.1.22	Уметь:
2.1.23	отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
2.1.24	воспринимать информацию
2.1.25	Владеть:
2.1.26	культурой мышления; коммуникационными технологиями;
2.1.27	методами обобщения и экономического анализа информации
2.1.28	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры,
2.1.29	проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
2.1.30	По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:
2.1.31	Знать:
2.1.32	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
2.1.33	речевые тактики и их использование в деловых коммуникациях.
2.1.34	Уметь:
2.1.35	7
2.1.36	использовать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам и
2.1.37	применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию
2.1.38	с учетом восприятия партнера.
2.1.39	Владеть:
2.1.40	методикой организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний,
2.1.41	официальных приемов с использованием современных средств коммуникации и методикой
2.1.42	планирования, разработки и организации различных видов и форм делового взаимодействия
2.1.43	в управлении.
2.1.44	Организационная культура
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Освоение дисциплины «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»»
2.2.2	обеспечивает подготовку бакалавров по направлению подготовки 38.03.03 Управление
2.2.3	персоналом, область профессиональной деятельности которых включает:
2.2.4	профессиональную служебную деятельность граждан Российской Федерации на
2.2.5	должностях государственной гражданской службы Российской Федерации, на должностях
2.2.6	8
2.2.7	государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, на должностях
2.2.8	муниципальной службы, направленную на обеспечение исполнения основных функций,
2.2.9	административных регламентов органов государственной власти Российской Федерации,
2.2.10	органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного
2.2.11	самоуправления;
2.2.12	профессиональную деятельность на должностях в государственных и муниципальных
2.2.13	предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, в политических
2.2.14	партиях, общественно-политических, некоммерческих и коммерческих организациях,
2.2.15	направленную на обеспечение исполнения основных функций государственных и
2.2.16	муниципальных предприятий и учреждений, научных и образовательных организаций,
2.2.17	политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих
2.2.18	организаций.
2.2.19	Освоение дисциплины «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»»
2.2.20	обеспечивает подготовку бакалавров по направлению подготовки 38.03.03 Управление
2.2.21	персоналом, объектами профессиональной деятельности которых являются:
2.2.22	органы государственные власти Российской Федерации, органы государственные
2.2.23	власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные
2.2.24	и муниципальные предприятия и учреждения, институты гражданского общества,

2.2.25	общественные организации, некоммерческие и коммерческие организации, международные
2.2.26	организации, научные и образовательные организации.
2.2.27	Освоение дисциплины «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»»
2.2.28	обеспечивает подготовку бакалавров по направлению 38.03.03 Управление персоналом,
2.2.29	подготовленных к решению ряда следующих профессиональных задач в соответствии с
2.2.30	видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована ОПОП
2.2.31	1) организационно-управленческая и экономическая деятельность:
2.2.32	разработка стратегии управления персоналом организации и осуществление
2.2.33	мероприятий, направленных на ее реализацию;
2.2.34	формирование системы управления персоналом;
2.2.35	разработка кадровой политики и инструментов ее реализации;
2.2.36	кадровое планирование и маркетинг персонала;
2.2.37	управление службой персонала (подразделениями, группами сотрудников,
2.2.38	реализующими специализированные функции управления персоналом);
2.2.39	экономический анализ показателей по труду, бюджетирование затрат на персонал;
2.2.40	оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом;
2.2.41	2)информационно-аналитическая:
2.2.42	поиск, анализ и оценка информации для подготовки и принятия управленческих
2.2.43	решений в системе управления персоналом;
2.2.44	анализ эффективности существующей системы управления персоналом, разработка и
2.2.45	обоснование предложений по ее совершенствованию;
2.2.46	анализ и моделирование процессов управления персоналом;
2.2.47	анализ кадрового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного
2.2.48	работника;
2.2.49	использование в практической деятельности организаций информации, полученной по
2.2.50	итогам маркетинга рынка труда и бенчмаркинга персонала;
2.2.51	финансовое планирование и прогнозирование затрат по элементам кадровой политики
2.2.52	организации;
2.2.53	проведение аудита и контроллинга персонала организации и системы управления
2.2.54	персоналом;
2.2.55	Конфликтология

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Модуль 1 Особенности проведения деловых совещаний и мероприятий					

1.1	<p>Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.</p> <p>Тема 2. Невербальные средства делового общения Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.</p> <p>Тема 3. Современный деловой этикет Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.</p> <p>Тема 4. Особенности проведения совещания Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.</p> <p>Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.</p> <p>Тема 6. Деловое общение по телефону</p>	7	8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
-----	--	---	---	--	-----------------------------------

<p>и прием посетителей Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени. Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров. Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. /Лек/</p>					
--	--	--	--	--	--

1.2	<p>Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.</p> <p>Тема 2. Невербальные средства делового общения Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.</p> <p>Тема 3. Современный деловой этикет Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.</p> <p>Тема 4. Особенности проведения совещания Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.</p> <p>Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.</p> <p>Тема 6. Деловое общение по телефону</p>	7	16		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
-----	--	---	----	--	-----------------------------------

<p>и прием посетителей Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени. Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров. Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. /Пр/</p>					
<p>Раздел 2. Модуль 2 Международные переговоры</p>					

2.1	<p>Тема 1. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе Изучение переговоров: основные подходы и методы Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе Классификация и функции переговоров</p> <p>Тема 2. Подготовка к международным переговорам Организационная подготовка к переговорам Теоретическая подготовка к переговорам</p> <p>Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров Основные стратегии ведения переговоров Основные тактические приемы ведения переговоров</p> <p>Тема 4. Структура и итоговые документы переговорного процесса Этапы переговоров Посредничество в переговорах Итоговые документы международных переговоров</p> <p>Тема 5. Правила ведения переговоров Правила ведения переговоров Правила посредничества</p> <p>Тема 6. Стили ведения переговоров Национальные стили ведения переговоров Личностные стили ведения переговоров /Лек/</p>	7	8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1	
-----	--	---	---	--	-----------------------------------	--

2.2	<p>Тема 1. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе Изучение переговоров: основные подходы и методы Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе Классификация и функции переговоров</p> <p>Тема 2. Подготовка к международным переговорам Организационная подготовка к переговорам Теоретическая подготовка к переговорам</p> <p>Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров Основные стратегии ведения переговоров Основные тактические приемы ведения переговоров</p> <p>Тема 4. Структура и итоговые документы переговорного процесса Этапы переговоров Посредничество в переговорах Итоговые документы международных переговоров</p> <p>Тема 5. Правила ведения переговоров Правила ведения переговоров Правила посредничества</p> <p>Тема 6. Стили ведения переговоров Национальные стили ведения переговоров Личностные стили ведения переговоров /Пр/</p>	7	16		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1	
	Раздел 3. Контактная работа					
3.1	<p>Модуль 1 Особенности проведения деловых совещаний и мероприятий /КА/</p>	7	0,2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2	
	Раздел 4. Самостоятельная работа					
4.1	<p>Модуль 1 Особенности проведения деловых совещаний и мероприятий Модуль 2 Международные переговоры /Ср/</p>	7	59,8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для коллоквиума по дисциплине ТРЕНИНГ «ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ»

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

Модуль 1
Особенности проведения деловых совещаний и мероприятий

Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.

Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения.

Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 2. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации.

Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

Тема 3. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе.

Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

Тема 4. Особенности проведения совещания

Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания.

Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Тема 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей

Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.

Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.

Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.

Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров.

Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

Модуль 2**Международные переговоры**

Тема 1. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе Изучение переговоров: основные подходы и методы

Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе

Классификация и функции переговоров

Тема 2. Подготовка к международным переговорам

Организационная подготовка к переговорам

Теоретическая подготовка к переговорам

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров

Основные стратегии ведения переговоров

Основные тактические приемы ведения переговоров

Тема 4. Структура и итоговые документы переговорного процесса

Этапы переговоров

Посредничество в переговорах

Итоговые документы международных переговоров

Тема 5. Правила ведения переговоров

Правила ведения переговоров

Правила посредничества

Тема 6. Стили ведения переговоров

Национальные стили ведения переговоров

Личностные стили ведения переговоров

5.2. Темы письменных работ

Перечень практических заданий для самостоятельной работы

Тема 1. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.

Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 2. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

Тема 3. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

Тема 4. Особенности проведения совещания

Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

Тема 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Тема 6. Деловое общение по телефону и прием посетителей

Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.

Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.

Тема 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

5.3. Фонд оценочных средств**Тренинг**

«Технология ведения деловых переговоров»

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- жестов
- информационных технологий
- + устной речи

2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- + признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- рациональное использование партнерами поддерживающих техник

3. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- аудиальными образами
- + зрительными образами
- тактильными образами

4. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- дозирование информации

+ утаивание информации

5. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- + система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

6. Невербальными средствами общения являются:

- + рукопожатие
- телефон
- электронная почта

7. Назовите дисциплину, в рамках которой в эпоху Античности изучались вопросы коммуникации:

- физика
- история
- + риторика

8. К видам неформальной коммуникации относится:

- + слухи
- беседа по телефону
- деловые переговоры

9. Структура личности, согласно теории З. Фрейда, состоит из:

- + 3 уровней
- 1 уровня
- не имеет внутренней структуры

10. Теорию психологических типов личности разработал:

- З. Фрейд
- + К.Г. Юнг
- Э. Фром

5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень зачетных вопросов по дисциплине «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»:

1. Риторический инструментарий деловой речи
2. Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи.
3. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.
4. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения.
5. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
6. Невербальные средства делового общения
7. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации.
8. Трактовка взглядов, мимики, жестов.
9. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться.
10. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.
11. Современный деловой этикет
12. Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе.
13. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
14. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
15. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.
16. Особенности проведения совещания
17. Стили проведения делового совещания.
18. Этапы проведения совещания.
19. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания.
20. Ведение дискуссий в процессе совещания.
21. Завершение делового совещания.
22. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии
23. Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса.
24. Необходимые навыки ведения деловых переговоров.
25. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых

- переговоров.
26. Специфика управления трудными переговорами.
 27. Различные типы поведения партнеров на переговорах.
 28. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.
 29. Деловое общение по телефону и прием посетителей
 30. Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
 31. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности.
 32. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.
 33. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами
 34. Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.
 35. Национальные особенности невербального общения.
 36. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
 37. Российский стиль ведения деловых переговоров.
 38. Анализ проведения деловых переговоров
 39. Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
 40. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.
 41. Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе
 42. Изучение переговоров: основные подходы и методы
 43. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе
 44. Классификация и функции переговоров
 45. Подготовка к международным переговорам
 46. Организационная подготовка к переговорам
 47. Теоретическая подготовка к переговорам
 48. Стратегия и тактика ведения переговоров
 49. Основные стратегии ведения переговоров
 50. Основные тактические приемы ведения переговоров
 51. Структура и итоговые документы переговорного процесса
 52. Этапы переговоров
 53. Посредничество в переговорах
 54. Итоговые документы международных переговоров
 55. Правила посредничества

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Асмолова М.Л.	Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2020, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=352444
Л1.2	Гуриева С.Д.	Теория и практика ведения переговоров: Учебное пособие	СПб: Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2019, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=353366

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Шелл Р.	Большая книга переговоров: стратегии, сценарии, кейсы: Научно-популярная литература	Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2020, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=368521
Л2.2	Ракитская О.Н., Лобанова Е.С.	Психология общения и ведения переговоров: Учебное пособие	Вологда: федеральное казенное образовательное учреждение высшего образования «Вологодский институт права и экономики Федеральной службы исполнения наказаний», 2019, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370456

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Громько А.А.	«Лучше десять дней переговоров, чем один день войны». Воспоминания об Андрее Андреевиче Громько: Научно-популярная литература	Москва: Издательство "Весь Мир", 2009, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=337168
ЛЗ.2	Малхотра Д., Базерман М.	Гений переговоров: как преодолеть препятствия и достичь блестящих результатов за столом переговоров и за его пределами: Научно-популярная литература	Москва: Интеллектуальная Литература, 2020, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=368530
6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Деловые коммуникации. - Режим доступа: http://applied-research.ru/ru/article/view?id=3386		
6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.6	1С:Предприятие 8. Комплект 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор № 32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)		
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru		
6.3.2.2	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии https://www.gost.ru/portal/gost/		
6.3.2.3	ИСО Международная организация по стандартизации https://www.iso.org/ru/home.html		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для	7-Zip	28 посадочных мест, преподавательское место, доска,

	проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Google Chrome LibreOffice	мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебный материал по дисциплине «Тренинг «Технология ведения деловых

переговоров»» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения которых предусматривается опрос и выполнение практических заданий. Все виды практических заданий оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого из обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность, решение поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.

Дисциплина «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»» – базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучающихся. Без успешного освоения этой дисциплины невозможно качественная профессиональная подготовка по спецдисциплинам. Формируемый арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность в сфере гостиничной деятельности.

Дисциплина «Тренинг «Технология ведения деловых переговоров»» осваивается практически на примерах и заданиях, сориентированных на решение конкретных задач. Выдаваемые на занятиях задания сопровождаются вводным инструктированием, в котором излагаются методические и технологические требования к выполнению работы.

Обучающихся знакомят с аналогами и прототипами, характерными особенностями решений в конкретных случаях, определяются цели, ставится учебная задача. Перед выполнением работы обучающиеся получают необходимую дополнительную информацию: перечень специальной и справочной литературы, визуальный материал на цифровых носителях, нормы и стандарты, технические условия и т. д.

Форма текущего контроля знаний – контроль выполнения работы обучающихся на практическом занятии. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:

Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).

Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.

После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.

Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.

Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

В заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.