

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета

профессор *К. Э. Тюпаков*
«23» *Июль* 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Деловые переговоры и переписка»**

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Направленность подготовки
Управление проектами


Уровень высшего образования
Магистратура

Форма обучения
Очная, заочная

**Краснодар
2022**

Рабочая программа дисциплины «Деловые переговоры и переписка» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 12 августа 2020 г. № 952.

Автор:
канд. экон. наук, доцент


В. А. Сироткин


Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры институциональной экономики и инвестиционного менеджмента от 12.04.2022 г., протокол № 32.

Заведующий кафедрой
д-р экон. наук, профессор



В. И. Гайдук

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 18.04.2022, протокол № 11.

Председатель
методической комиссии,
д-р экон. наук, профессор


А. В. Толмачев

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д-р экон. наук, профессор


В. И. Гайдук

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые переговоры и переписка» является формирование комплекса знаний об организационных, научных и методических основах этических норм в сфере делового общения, формирование современной деловой культуры, изучение основ этикета и атрибутов делового общения, получение обучающимися теоретических знаний системы ценностей человека и закономерностях межличностных отношений, а также формирование качественных коммуникативных навыков в деловой сфере.

Задачи

- изучить теоретические основы этики деловых отношений, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучить закономерности делового общения и освоить навыки управления ими;
- освоить навыки вербального и невербального общения, дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- освоить правила деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний.

2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.1. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и др.).

УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные.

3 Место дисциплины в структуре ОП

«Деловые переговоры и переписка» является факультативной дисциплиной при подготовке обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент», направленность «Управление проектами».

4 Объем дисциплины(72 часа, 2 зачетных единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная форма	Заочная форма
Контактная работа	29	9
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	28	8
— лекции	10	2
— практические	18	6
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
Самостоятельная работа	43	63
Итого по дисциплине	72	72
в том числе в форме практической подготовки	2	2

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемого курса студенты сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре на очной форме обучения и на 1 курсе, в 1 семестре на заочной форме обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	Основы этикета делового общения. Критика и ее роль в деловом общении. Понятие позитивной и негативной критики. Правила и приемы позитивной критики. Этические требования к ведению дискуссии. Комплимент и похвала как позитивные стимулы в деловом общении. Визитная карточка как средство делового общения. Официальный речевой этикет. Основы делового общения по телефону. Этикет официальной корреспонденции.	УК-4	1	2	–	6	–	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
2	Имидж и его роль в деловой коммуникации Понятие имиджа, его составляющие. Стереотипы восприятия. Проблема формирования благоприятного профессионального имиджа. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Интерьер служебного помещения как составляющая персонального имиджа и имиджа фирмы	УК-4	1	2	–	4	2	9
3	Этикет и протокол официальных мероприятий. Официальные и протокольные формы представления. Деловые встречи и переговоры: протокольные аспекты подготовки, порядок проведения, правила поведения участников переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Организация и проведение деловых приемов. Подготовка и проведение презентации.	УК-4	1	2	–	6	–	9
4	Деловая беседа. Вступительная часть беседы, аргументация, нейтрализация возражений, как подвести партнера к принятию решения, завершение беседы, схема анализа делового разговора. Общая подготовка к беседе, разработка стратегии ведения делового разговора, разговор по телефону.	УК-4	1	2	–	4	–	9

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
5	Особенности дистанционного общения Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет.	УК-4	1	2	–	4	–	9
Итого				10	–	18	2	43

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	Основы этикета делового общения. Критика и ее роль в деловом общении. Понятие позитивной и негативной критики. Правила и приемы позитивной критики. Этические требования к ведению дискуссии. Compliment и похвала как позитивные стимулы в деловом общении. Визитная карточка как средство делового общения. Официальный речевой этикет. Основы делового общения по телефону. Этикет официальной корреспонденции.	УК-4	1	-	–	1	–	12
2	Имидж и его роль в деловой коммуникации Понятие имиджа,	УК-4	1	1	–	2	2	12

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	его составляющие. Стереотипы восприятия. Проблема формирования благоприятного профессионального имиджа. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Интерьер служебного помещения как составляющая персонального имиджа и имиджа фирмы							
3	Этикет и протокол официальных мероприятий. Официальные и протокольные формы представления. Деловые встречи и переговоры: протокольные аспекты подготовки, порядок проведения, правила поведения участников переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Организация и проведение деловых приемов. Подготовка и проведение презентации.	УК-4	1	-	-	1	-	12
4	Деловая беседа. Вступительная часть беседы, аргументация, нейтрализация возражений, как подвести партнера к принятию решения, завершение беседы, схема анализа делового разговора. Общая подготовка к беседе, разработка стратегии ведения делового разговора, разговор по телефону.	УК-4	1	-	-	1	-	12
5	Особенности дистанционного общения Этические нормы	УК-4	1	1	-	1	-	11

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия (лабораторные занятия)	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет.							
Итого				2	–	6	2	59

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловые переговоры и переписка : метод. рекомендации для контактной и самостоятельной работы / сост. И. В. Заднепровский, В. А. Сироткин. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 27 с.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
<i>1</i>	<i>Деловые переговоры и переписка</i>
1	Методология научных исследований в менеджменте
1	Профессиональный иностранный язык
1	Кросс-культурный менеджмент
2	Научно-исследовательская работа
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
Индикаторы достижения компетенций УК-4.1. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и др.). УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	Устный опрос, контрольная работа, реферат, тест, вопросы и задания для проведения экзамена

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Оценочные средства для текущего контроля

Компетенция: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4).

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

1. Дайте определение понятию «Коммуникация».
2. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
3. Какие элементы включает процесс коммуникации?
4. Каковы три взаимосвязанных стороны коммуникации?

5. Назовите основные уровни, на которых осуществляется коммуникации.

6. Какие функции выполняют коммуникации, в чем сущность этих функций?

7. Перечислите основные аспекты коммуникации.

8. Каковы две основные направленности коммуникации?

9. Что представляет собой коммуникация в бизнесе?

10. Реализацию каких условий предполагают коммуникации в бизнесе?

11. Каковы формальные ограничения коммуникаций в бизнесе?

Вопросы для контрольной работы (приведены примеры)

1. Социальные регуляторы делового поведения.

2. Проведение делового совещания.

3. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.

4. Конфликты в служебных отношениях.

5. Правила поведения в конфликте.

6. Compliments в деловой коммуникации.

7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

8. Психологические основы стиля руководства.

9. Психология профессиональной деятельности.

10. Нейролингвистика и психология переговоров.

11. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.

12. Национальный характер речевого этикета в деловом общении: Россия.

Темы рефератов (приведены примеры)

1. Медиация как альтернативный метод разрешения спора.

2. Принципы медиации.

3. Инструменты медиации.

4. Подготовка к процедуре медиации.

5. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации.

6. Результат процедуры медиации.

7. Взаимодействие картин мира в процессе медиации.

Тесты (приведены примеры)

1. Коммуникативная сторона общения – это ...
организация взаимодействия между индивидами +
обмен информации между партнерами
процесс восприятия между партнерами по общению

2. Перцептивная сторона общения включает в себя ...
намерение участников повлиять друг на друга

процесс формирования образа другого человека
процесс приобретения индивидуального опыта человека

3. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

коммуникативная сторона общения
перцептивная сторона общения
интерактивная сторона общения

4. Составляющими невербального общения являются ...

жесты
мимика
речь
пантомимика
интонация
темп речи

5. В перцептивную сторону общения входит ...

стереотипизация
каузальная атрибуция
идентификация
рефлексия
все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

Компетенция: Способен осуществлять экспертизу результатов закупок и приемку контракта (ПКС-4).

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

1. Что представляет собой коммуникативный процесс?
2. Какие переменные включает с себя коммуникативный процесс?
3. Какие трудности в передаче информации Вы знаете?
4. Что такое «Помехи» коммуникации?
5. Какая задача возложена на отправителя коммуникации?
6. Что такое кодирование информации?
7. Дайте определение понятию «сообщение»
8. Какие типы данных может содержать сообщение?
9. Каким образом можно усилить сообщение?
10. Перечислите основные правила кодирования сообщений.
11. Дайте определение «каналу коммуникации»
12. Что влияет на выбор канала коммуникации?
13. Каким образом происходит декодирование информации?
14. Что представляет собой «обратная связь» в коммуникации?

Вопросы для контрольной работы (приведены примеры)

1. Современная Россия и проблема ведения деловых переговоров;
2. Факторы, влияющие на эффективность деловых переговоров;
3. Стили ведения деловых переговоров;
4. Коммуникативная компетентность и деловые переговоры;
5. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности;
6. Классификация деловых переговоров.
7. Этикет приветствия и представления.
8. Дипломатический этикет.
9. Невербальные средства в деловом общении.
10. Структура организации и стандарты поведения.
11. Имидж делового человека.
12. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
13. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.

Темы рефератов (приведены примеры)

1. Риторический инструментарий деловой речи
2. Невербальные средства делового общения
3. Современный деловой этикет
4. Особенности проведения совещания
5. Деловое общение по телефону и прием посетителей
6. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами
7. Анализ проведения деловых переговоров

Тесты (приведены примеры)

1. В вербальной коммуникации участвует ...
коммуникатор
реципиент
коммуникатор и реципиент
2. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...
кодирование
декодирование
передача
все перечисленные процессы
3. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии взаимодействия ...
интерактивная
коммуникативная
перцептивная

4. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

деловой этикет

имидж

переговоры

5. Этикет является одним из самых главных «орудий» формирования

...

опрятности

имиджа

жестов и движений

Компетенция: Способен обеспечить процесс отбора частного партнера для реализации проекта; подготовить и провести публичные процедуры и информационную поддержку проекта государственно-частного партнерства (ПКС-б)

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

1. Дайте определение коммуникативному барьеру?
2. Перечислите основные типы коммуникативных барьеров, раскройте их суть.
3. Какие ошибки происходят при осуществлении коммуникаций?
4. Какие существуют стили поведения при слушании?
5. В каких ситуациях можно говорить о неэффективном слушании?
6. Что можно отнести к внешним и внутренним помехам слушания?
7. Назовите основные трудности эффективного слушания.
8. Какие уровни слушания Вы знаете?
9. В чем заключается эффективное слушание?
10. Какие условия должен соблюдать хороший слушатель?
11. Какие виды эффективного слушания Вы знаете?
12. Дайте определение нерелективному слушанию.
13. В каких случаях нерелективное слушание эффективно, в каких малоэффективно?
14. Назовите основные техника нерелективного слушания.
15. Дайте определение релективному слушанию
16. Какие приемы релективного слушания Вы знаете, раскройте содержание этих приемов

Вопросы для контрольной работы (приведены примеры)

1. Коммуникативные типы деловых партнеров.
2. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
3. Деловое совещание как форма делового общения.
4. Влияние на партнеров по бизнесу.
5. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
6. Распознавание лжи при заключении сделок.

7. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.

8. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

9. Критика в деловой коммуникации.

10. Церемонии и этикетные тексты.

11. Пресс-конференция как форма делового общения.

Темы рефератов (приведены примеры)

1. Работа с интересами сторон.

2. Профессиональная подготовка посредника.

3. Понятие и виды делового общения.

4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.

5. Умение держать себя в обществе.

6. Риторический инструментарий речи.

Тесты (приведены примеры)

1. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

2. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

4. Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстраверты и интроверты

5. 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
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

7. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Личностно-психологических сил манипулятора
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

8. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

9. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

10. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

11. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

12. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля

Компетенция: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4).

Вопросы к зачету:

1. Переговоры как условие жизнедеятельности человека.
2. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем психологии проведения переговоров.
3. История становления видов и типов переговоров.
4. Влияние этической мысли на разработку принципов ведения переговоров.
5. Типология переговоров
6. Виды классификаций переговоров
7. Типы отношений между партнерами как критерий определения вида переговоров
8. Функции переговоров
9. Изучение феномена Врага и Друга в культурологических работах, на основе рассмотрения образов героев и врагов
10. Политологические исследования образа Врага и образа Друга
11. Социологические исследования конструкторов Врага и Друга
12. Социально-психологические показатели превращения Другого во Врага
13. Виды отношений к «Другому» как к Другу
14. Переговоры как вид делового общения (стороны общения, структура, виды)

Практические задания для проведения экзамена (приведены примеры):

Задание 1. Назовите когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности ведения переговоров.

Задание 2. Охарактеризуйте психологический портрет субъекта затрудненного общения

Задание 3. Перечислите причины трудностей разрешения конфликтных, проблемных ситуаций

Задание 4. Назовите виды переживаний, вызванных трудностями разрешения проблемных ситуаций

Задание 5. Какие действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы

Компетенция: Способен осуществлять экспертизу результатов закупок и приемку контракта (ПК-4).

Вопросы к зачету:

1. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании переговорного процесса (эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, локус контроля, эмпатия и т.д).

2. Феномен личного влияния в психологии переговоров. Типы личного влияния.

3. Структура делового взаимодействия.

4. Сценарии и механизмы взаимодействия. Виды взаимодействия.

5. Стратегии и способы взаимодействия в процессе переговоров

6. Понятие о конфликтной ситуации. Виды конфликтного взаимодействия.

7. Социально-психологические причины неэффективного решения конфликтных ситуаций.

8. Конструктивное взаимодействие

9. Понятие о конструктивной критике.

10. Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным общением.

11. Классификация причин затрудненного делового общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.

12. Индивидуально - психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.

13. Стили общения личности и стили ведения переговоров

Практические задания для проведения экзамена (приведены примеры):

Задание 1. Назовите, какие социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс вы знаете.

Задание 2. Личностный подход к переговорам как интеграция идей личностной парадигмы в психологии общения.

Задание 3. Роль потребностей, мотивов и направленности личности в организации переговорного процесса.

Задание 4. Фрустрация социальных потребностей личности в ситуации переговоров. Понятие о мотивационном кризисе.

Задание 5. Коммуникативная компетентность. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

Компетенция: Способен обеспечить процесс отбора частного партнера для реализации проекта; подготовить и провести публичные процедуры и информационную поддержку проекта государственно-частного партнерства (ПКС-6).

Вопросы к зачету:

1. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении разрешить проблему на основе компромисса.
2. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении к сотрудничеству в процессе переговоров.
3. Виды противоречий во взаимодействии, порождающие возникновение проблемных ситуаций.
4. Особенности «позиционной борьбы» в процессе ведения переговоров.
5. Особенности самопрезентации жалостно-зависимого, помогающего, доказывающего стили взаимодействия во время переговоров.
6. Особенности самопрезентации доказывающего, беззаветного, агрессивно - обесценивающего стили взаимодействия во время переговоров.
7. Особенности самопрезентации определяюще-контролирующего, дистанцирующего, драматизирующего стили взаимодействия во время переговоров
8. Уровни ведения переговоров и соответствующие им правила
9. Приемы нечестного ведения переговоров
10. Социально-психологические и личностные особенности субъекта, включенного в переговорный процесс
11. Техника отказа. Как правильно сказать «нет» в переговорном процессе
12. Техника и функции вопроса в переговорном процессе.
13. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
14. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о подавлении желания вступить в переговоры
15. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении «выиграть», не считаясь с партнером

Практические задания для проведения экзамена (приведены примеры):

Задание 1. Назовите знакомые цели, задачи, темы тренинга ведения переговоров

Задание 2. Опишите технику ведения переговоров на первом этапе

Задание 3. Назовите требования к организации второго этапа встречи (пространственно-временные характеристики).

Задание 4. Опишите умения слушать как необходимый навык для ведения переговоров.

Задание 5. Приведите виды примирительных высказываний.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

Критериями оценки устного опроса является способность наиболее полно и точно раскрыть поставленный вопрос, умение приводить примеры.

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями, дает полный ответ на поставленных вопрос, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, который показал полные знания заданного вопроса, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала по заданному вопросу в объеме достаточном и необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы, знаком с основной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает ответ на вопрос или допускает грубые ошибки.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка **«отлично»** – выставляется обучающемуся, показавшему

всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка **«хорошо»** – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«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.

Оценка **«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.

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

Оценка **«неудовлетворительно»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий;

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний при проведении зачета

Оценка «зачтено» — дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» — допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

8 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. — М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2018. — 368 с. - ISBN 978-5-9558-0314-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/947270>

2. Ореховская, Н. А. Социальные коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 224 с.: ил.;-(Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-387-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/996152>

3. Переговоры / пер. с англ. - Москва : Альпина Пабlishер, 2020. - 200 с. - (Серия «Harvard Business Review: 10 лучших статей»). - ISBN 978-5-9614-3724-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221826> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная учебная литература

1. Батанов, К. Ни хао! Как вести дела с китайскими партнерами / Константин Батанов. - Москва : Альпина Пабlishер, 2019. - 304 с. - ISBN 978-5-9614-2503-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221810>

2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. —

286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1418405>

3. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2018. - 640 с.: ил. - ISBN 978-5-91768-086-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/911024>

4. Рапохин, Н. П. Прикладная психология : учебное пособие / Н.П. Рапохин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 471 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1070336. - ISBN 978-5-16-015931-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070336>

5. Уильямс, Г. Жесткие переговоры: как противостоять агрессору / Г. Уильям (при участии Пэт Айер) ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 251 с. - ISBN 978-5-9614-3021-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1220269> – Режим доступа: по подписке.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2.	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень Интернет сайтов:

Биржа инновационных проектов – www.inn-ex.com/

Инновационный центр «Сколково» – www.sk.ru/

Информационный сервер по материалам федеральных целевых программ: www.programs-gov.ru/

Официальный сайт Банка России – www.cbr.ru/

Официальный сайт Всемирного банка – www.worldbank.org

Официальный сайт Всемирной торговой организации – www.wto.org/

Официальный сайт Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) – www.unctad.org

Официальный сайт Международного валютного фонда – www.imf.org/

Официальный сайт Организации экономического сотрудничества и развития – www.oecd.org/

Официальный сайт Росбизнесконсалтинга – www.rbc.ru/

Официальный сайт Росстата – www.gks.ru/

Официальный сайт Федерального Агентства по Науке и Инновациям: www.fasi.gov.ru/

Профессиональное сообщество «Клуб директоров по науке и инновациям» – www.irdclub.ru/

Сайт Всемирного конгресса по Управлению проектами – www.ipma.ch/

Сайт Института Управления Проектами (PMI) – www.aproject.ru/

Сайт Международной Ассоциации Управления Проектами IPMA – www.pmi.org/

Сайт Российской Ассоциации управления проектами «Совнет» – www.sovnet.ru/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Деловые переговоры и переписка : метод. рекомендации для контактной и самостоятельной работы / сост. И. В. Заднепровский, В. А. Сироткин. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 27 с.

Освоение дисциплины обучающимися производится в соответствии с локальными нормативными актами:

- Пл КубГАУ 2.2.4 «Фонд оценочных средств»;
- Пл КубГАУ 2.5.18 «Организация образовательной деятельности по программам бакалавриата»;
- Пл КубГАУ 2.5.29 «О формах, методах и средствах, применяемых в учебном процессе».

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие, посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронная почта
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
2	Гарант	Правовая	http://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	http://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1.	Деловые переговоры и переписка	<p>Помещение №402 ЭК, посадочных мест — 50; площадь — 60,8м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную образовательную среду университета; программное обеспечение: Windows, Office. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №110 ЗР, посадочных мест — 96; площадь — 79,9м²; учебная</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		<p>аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную образовательную среду университета; программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №404 ЭК, посадочных мест — 38; площадь — 62,1м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; центр (класс) деловых игр.</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную образовательную среду университета; программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №401 ЭК, посадочных мест — 30; площадь — 63,7м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p>	

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		<p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №302 ЭК, посадочных мест — 30; площадь — 41,9м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №212 ЗР, посадочных мест — 30; площадь — 40,3м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №211 НОТ, площадь — 19,3м²; помещение для хранения и профилактического обслуживания</p>	

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		<p>учебного оборудования.</p> <p>сплит-система — 1 шт.; холодильник — 1 шт.; технические средства обучения (мфу — 1 шт.; проектор — 1 шт.; компьютер персональный — 2 шт.); программное обеспечение: Windows, Office, INDIGO.</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь — 47,1м²; помещение для самостоятельной работы обучающихся.</p> <p>кондиционер — 2 шт.; технические средства обучения (принтер — 2 шт.; экран — 1 шт.; проектор — 1 шт.; сетевое оборудование — 1 шт.; ибп — 1 шт.; компьютер персональный — 6 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе.</p> <p>специализированная мебель(учебная мебель).</p>	

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Деловые переговоры и переписка»

Практическая подготовка по дисциплине «Деловые переговоры и переписка»

Практические занятия:

Элементы работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью	Трудоемкость, час.	Используемые оборудование и программное обеспечение
Имидж и его роль в деловой коммуникации Понятие имиджа, его составляющие. Стереотипы восприятия. Проблема формирования благоприятного профессионального имиджа. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Интерьер служебного помещения как составляющая персонального имиджа и имиджа фирмы	2	MS Office
Итого	4	x