

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Высшая школа промышленной политики и предпринимательства

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины «Техника ведения деловых переговоров»

Рекомендуется для направления подготовки/специальности

Направление подготовки: 38.04.01 «Экономика»

Направленность программы (профиль)

Управление наукоемкими отраслями

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва, 2021

1.Цели и задачи дисциплины: формирование у магистров знаний об особенностях подготовки, организации, технике и тактике проведения деловых переговоров.

К задачам курса относятся:

- формирование знаний об организационной подготовке переговоров;
- изучение протокольных аспектов переговоров;
- детальное изучение этапов деловых переговоров и анализа их результатов;
- усвоение техники и тактики ведения деловых переговоров;
- изучение психологии делового общения;
- формирование навыков в области делового этикета;
- изучение национальных стилей ведения деловых переговоров.

2.Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Техника ведения деловых переговоров», согласно учебному плану, относится к дисциплинам по выбору студентов, Блок 2 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

| № п/п | Шифр и наименование компетенции | Предшествующие дисциплины | Последующие дисциплины (группы дисциплин) |
|-------|---------------------------------|--|--|
| 1 | УК-1, УК-5 ОПК-6 ПКО-12 | Микроэкономика (продвинутый уровень) Макроэкономика (продвинутый уровень) Эконометрика Экономика наукоемких отраслей Анализ и регулирование отраслевых рынков Управление и моделирование бизнес-процессами Внешнеэкономическая деятельность организации Маркетинговые исследования отраслевых рынков Управление проектами Корпоративный риск-менеджмент Корпоративные финансы и финансовый анализ Финансовое планирование и бюджетирование Менеджмент качества Логистика и управление цепями поставок в наукоемком производстве Наукоемкие производства и кластеры | Научно-исследовательская работа магистров Научно-исследовательская и научно-педагогическая практика Государственный экзамен Выпускная квалификационная работа |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| | | Нормирование и оплата труда | |
|--|--|-----------------------------|--|

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины «Управление корпоративной культурой и этикой бизнеса» направлен на формирование следующих компетенций:

универсальных компетенций (УК):

- способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий (УК-1);
- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5);

общепрофессиональных компетенций (ОПК):

- способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность (ОПК-6);

профессиональные компетенции (ПКО):

- способен разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности (ПКО-12).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать

- сущность и структуру корпоративной культуры организации;
- основные виды корпоративной культуры;
- этапы формирования корпоративной культуры организации;
- мероприятия по закреплению желаемых моделей поведения сотрудников;
- основные кадровые технологии управления персоналом;
- этические нормы деятельности организации;
- субкультурные различия этики бизнеса;

уметь

- диагностировать слабые и сильные стороны корпоративной культуры организации;
- формировать корпоративную культуру организации;
- формировать желаемые модели поведения сотрудников;
- управлять каналами трансляции и направлять необходимые изменения корпоративной культуры;

владеть

- методами формирования и поддержания корпоративной культуры;
- методами управления лояльностью сотрудников;
- этикой речевого воздействия;
- психологическими основами делового общения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|-----------------------------------|-------------|----------|-----|-----|----|
| | | 1 | ... | ... | 5 |
| Аудиторные занятия (всего) | 18 | | | | 18 |
| В том числе: | - | - | - | - | |
| <i>Лекции</i> | 9 | | | | 9 |
| <i>Семинары (С)</i> | 9 | | | | 9 |

| | | | | | |
|----------------------------------|----------|-----|--|--|-----|
| Самостоятельная работа студентов | | 90 | | | 90 |
| Общая трудоемкость | час | 108 | | | 108 |
| | зач. ед. | 3 | | | 3 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование разделов дисциплины | Всего, ак. час. | В том числе | |
|--|--|-----------------|-------------|--|
| | | | Лекции | Семинары и практические занятия, в т.ч. ИЗ |
| Раздел 1. Организационная подготовка переговоров | | 2 | 1 | 1 |
| 1.1 | Тема 1. Основные виды переговоров | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 1.2 | Тема 2. Протокольные аспекты переговоров | 1 | 0,5 | 0,5 |
| Раздел 2. Этапы ведения переговоров | | 4 | 2 | 2 |
| 2.1 | Тема 1. Начало переговоров | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 2.2 | Тема 2. Передача информации | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 2.3 | Тема 3. Аргументирование | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 2.4 | Тема 4. Принятие решения | 1 | 0,5 | 0,5 |
| Раздел 3. Техника и тактика ведения деловых переговоров | | 4 | 2 | 2 |
| 3.1 | Тема 1. Деловая риторика и этикет речевого воздействия в деловых отношениях | 2 | 1 | 1 |
| 3.2 | Тема 2. Основы невербального общения в организации | 2 | 1 | 1 |
| Раздел 4. Психология делового общения | | 2 | 1 | 1 |
| 4.1 | Тема 1. Типология темперамента | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 4.2 | Тема 2. Психологические типы | 1 | 0,5 | 0,5 |
| Раздел 5. Деловой этикет и деловой протокол | | 2 | 1 | 1 |
| 5.1 | Тема 1. Повседневный этикет | 1 | 0,5 | 0,5 |
| 5.2 | Тема 2. Этикет делового человека | 1 | 0,5 | 0,5 |
| Раздел 6. Национальные стили ведения переговоров | | 4 | 2 | 2 |
| 6.1 | Тема 1. Американский стиль | | | |
| 6.2 | Тема 2. Японский стиль | | | |
| 6.3 | Тема 3. Китайский стиль | | | |
| 6.4 | Тема 4. Российский стиль | | | |
| 6.5 | Тема 5. Немецкий стиль | | | |
| Всего: | | 18 | 9 | 9 |

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Л | С | ПЗ | Из них в ИФ | СРС | Всего час. |
|-------|---------------------------------|---|---|----|-------------|-----|------------|
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|-----|----|-----|---|
| 1. | Раздел 1. Организационная подготовка переговоров | 1 | 1 | 0,5 | 9 | 11 | 1 |
| 2. | Раздел 2. Этапы ведения переговоров | 1 | 1 | 0,5 | 9 | 11 | 1 |
| 3. | Раздел 3. Техника и тактика ведения деловых переговоров | 2 | 2 | 1 | 18 | 22 | 2 |
| 4. | Раздел 4. Психология делового общения | 2 | 2 | | 18 | 22 | 2 |
| 5. | Раздел 5. Деловой этикет и деловой протокол | 2 | 2 | | 18 | 22 | 2 |
| 6. | Национальные стили ведения переговоров | 1 | 1 | | 18 | 20 | 1 |
| | ИТОГО | 9 | 9 | 2 | 90 | 108 | 9 |

6. Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары)

| № п/п | № раздела дисциплины | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (час.) |
|-------|--|---|---------------------|
| 1 | Организационная подготовка переговоров | Основные принципы формирования делегации. Определение места и времени проведения переговоров. Приемы воздействия на продолжительность переговоров. Преимущества и недостатки проведения переговоров на своей территории и за ее пределами. Подготовка помещения. Рассадка за столом. Программа пребывания делегации. | 1 |
| 2 | Этапы ведения переговоров | Начало переговоров. Взаимное представление членов делегации, обозначение темы и согласование последовательности рассмотрения вопросов. Установление контакта с деловым партнером. Создание благоприятной атмосферы встречи. Привлечение внимания партнера. Передача информации. Информирование партнера, постановка вопросов. Привлечение интереса собеседника к проблеме. Правила и техника активного слушания собеседника. Аргументирование. Основные приемы аргументирования. Принятие решения. Достижение основной или альтернативной цели. Обеспечение благоприятной атмосферы в конце встречи. Стимулирование партнера к выполнению намеченных действий. Составление резюме встречи с выделением основных выводов. Наиболее типичные недостатки при ведении переговоров. Приемы успешного завершения переговоров. | 2 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 3 | Техника и тактика ведения деловых переговоров | Деловая риторика и этикет речевого воздействия в деловых отношениях. Основы невербального общения в организации | 3 |
| 4 | Психология делового общения | Типология темперамента. Психологические типы | 1 |
| 5 | Деловой этикет и деловой протокол | Повседневный этикет. Этикет делового человека | 1 |
| 6. | Национальные стили ведения переговоров | Американский, японский, российский, немецкий, китайский | 1 |

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Электронные учебные материалы, используемые преподавателями в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и др. представлены на порталах Economist и Web-local.

Для проведения занятий используется аудитория, имеющая следующее оборудование:

- аудиторная доска (с магнитной поверхностью и набором приспособлений для крепления демонстрационных материалов);
- экран;
- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

| № п.п. | Фактический адрес учебных кабинетов и объектов | Перечень основного оборудования |
|--------|--|---|
| 1 | Миклухо-Маклая, 6, аудитория 442 | Мультимедийный проектор, аудиторная доска с магнитной поверхностью. |

9. Информационное обеспечение дисциплины

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее программное обеспечение: Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д).

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: Консультант плюс, Гарант, электронное издание УМК, ресурсы библиотеки РУДН, англоязычные ресурсы и порталы по экономике и пр.

В случае проведения занятий с использованием инновационных дистанционных технологий используются следующие аналоги:

- 1) Инфокоммуникационные аналоги учебных занятий по данной дисциплине;
- 2) Консультации онлайн.

Для самостоятельной работы студентов – мониторинг и изучение интернет-ссылок по дисциплине «Управление корпоративной культурой и этикой бизнеса», изучение и анализ обзоров публикаций прессы.

Источники Интернет:

youtube.com

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Дюпина, Юлия Владимировна. Деловое общение и ведение переговоров : учебное пособие / Ю. В. Дюпина, Т. В. Шакирова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Тюменский индустриальный университет" - Тюмень : ТИУ, 2018. - 75 с.; ISBN 978-5-9961-1935-6 : 500 экз.

2. Крекова, Марина Михайловна. Деловые отношения и навыки ведения переговоров [Текст] : учебное пособие / М. М. Крекова, Е. М. Киселева, А. В. Красильников. - Москва : Новые технологии, 2018. - 185 с. : табл.; 21 см.; ISBN 978-5-4443-0110-4 : 500 экз.

б) дополнительная литература:

1. Добаткина Н.В. Коммуникативные техники деловых переговоров. Образовательные ресурсы и технологии, 2014
2. Издательство: Частное образовательное учреждение высшего образования «Московский университет имени С.Ю. Витте»
ISSN: 2500-2112 УДК: 658.314.7:330.115
3. Родыгина Н.Ю. Организация и техника проведения внешнеторговых переговоров. – М.:Экономистъ, 2007
4. Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры. – М.: «Финансы и статистика», 2007
5. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров. – М.: РИОР ИНФРА-М, 2010
6. Жданов А.А., Жданова И.Ф. «Деловые письма и контракты». – М.:ФИЛОМАТИС, 2008

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и семинарские занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Методика разработки и представления презентаций

Подготовка презентации выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов. Благодаря возможностям Powerpoint ключевая информация предоставляется в виде слайдов, благодаря чему улучшается восприятие и запоминание главных тезисов доносимого сообщения. Стандартизация презентаций экономит много времени и сил.

Подготовка презентации включает в себя 3 этапа:

1 этап – самостоятельный или с помощью преподавателя поиск информации по предложенной тематике;

2 этап – разработка слайдов, визуализирующих найденный материал;

3 этап – подготовка и представление самого доклада (выступления с презентацией).

На каждом из указанных этапов решаются свои задачи.

1 этап включает не только поиск и знакомство с необходимыми информационными ресурсами, но и требует от студента умения провести анализ изученных вопросов, самостоятельно сделать выводы, сформировать свою точку зрения по проблематике.

2 этап подразумевает непосредственную работу с программой Powerpoint и максимальное использование ее ресурсов. На этом этапе студентам необходимо решить 2 задачи – структурировать собранный материал и представить его в виде схем, рисунков, диаграмм. Наиболее частыми ошибками, и как результат – негативными следствиями этих ошибок на данном этапе являются:

1. Перенесение печатного документа на слайд, проецируемый на экран. В результате аудитория теряет возможность визуального восприятия информации.

2. Перегруженность слайдов текстом.

3. Презентации Powerpoint – один из способов донесения информации.

Поэтому не стоит злоупотреблять художественным оформлением слайдов, а необходимо сконцентрироваться на том, что вы хотите с их помощью донести до аудитории.

4. Использование одних и тех же шаблонов компьютерных программ делает презентации скучными и предсказуемыми.

На этом этапе важно понимать, что задача слайда – дать визуальное подкрепление и понимание основной идеи. Эффективная презентация состоит из 3 элементов.

1. Проецируемые слайды – визуальные, в них должно быть минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку.

2. Текстовое содержание презентации. Аргументы, факты, примеры должны быть в устной речи, но не на слайдах.

3. Раздаточные материалы должны обеспечивать тот же охват, что и живое выступление. С их помощью появляется возможность избежать перегруженных текстом слайдов. Кроме того, слайдовая презентация заканчивается и в конце концов забывается, а раздаточные материалы можно унести с собой. К тому же они документируют ваше общение с аудиторией.

Залог успеха любой презентации - понимание простых концепций графического дизайна и их применение.

На 3 этапе готовится само выступление. На данном этапе основной задачей является приобретение студентами навыка и умения «донести» подготовленный материал до аудитории, заинтересовать слушателей. Наиболее частыми проблемами здесь являются:

1. Подготовив презентацию в виде слайдов, презентующий больше о ней не думает. В результате проведение презентации сводится к зачитыванию списков, отраженных на ее слайдах.

2. Выступающий студент «прячется» за свою презентацию, избегает дискуссии после своего выступления.

3. Powerpoint разъединяет презентующего и аудиторию. Вместо того чтобы стать главным действующим лицом выступления, человек превращается в обслуживающий проектор и компьютер персонал.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Управление корпоративной культурой и этикой бизнеса» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки

знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчик:

к.э.н, доцент

кафедры Прикладная экономика

Л.И. Заволокина

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Руководитель программы

должность, название кафедры

подпись

_____ А.А. Чурсин _____

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

название кафедры

подпись

_____ А.А. Чурсин _____

инициалы, фамилия

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
(РУДН)

ИНСТИТУТ КОСМИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра прикладной экономики

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«__» _____ 20__ г., протокол
№__
Заведующий кафедрой
_____ А.А. Чурсин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Техника ведения деловых переговоров

38.04.01 «Экономика»
специализация

«Управление наукоемкими отраслями»

Квалификация (степень) выпускника — магистр

Москва, 2021

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление/Специальность: 38.04.01 «Экономика»/ «Управление наукоемкими отраслями»

Дисциплина: «Техника ведения деловых переговоров»

| Код контролируемой компетенции или ее части | Контролируемый раздел дисциплины | Контролируемая тема дисциплины | ФОСы (форы контроля уровня о ООП) | | | | | | Экзамен/зачет | Баллы темы | Баллы раздела | |
|--|---|---|-----------------------------------|------|-----------|------------------------|-----------------------|---------------|---------------|------------|---------------|------------------------|
| | | | Аудиторная работа | | | Самостоятельная работа | | | | | | |
| | | | Опрос | Тест | Дискуссия | Контрольная работа | Интерактивные задания | Выполнение ДЗ | | | | Подготовка презентаций |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; | Раздел 1: Организационная подготовка переговоров | Тема 1: Основные виды переговоров | | | | | | | | | 2 | |
| | | Тема 2: Протокольные аспекты переговоров | 2 | | | | | | | 2 | | |
| УК-1; УК-5; | Раздел 2: Этапы ведения переговоров | Тема 1: Начало переговоров | 2 | | | | | | | 2 | 8 | |
| | | Тема 2: Передача информации | 2 | | | | | | | | | |
| | | Тема 3: Аргументирование | 2 | | | | | | | | | |
| | | Тема 4. Принятие решения | 2 | | | | | | | 2 | | |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12 | Раздел 3: Техника и тактика | Тема 1: Деловая риторика и этикет речевого воздействия в деловых отношениях | | | | | 3 | | 5 | | 8 | 8 |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|----|----|--|--|---|---|----|----|-----|
| | ведения деловых переговоров | Тема 2: Основы невербального общения в организации | | | | | | | | | |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12 | Раздел 4: Психология делового общения | Тема 1: Типология темперамента | | | | | | | | | 2 |
| | | Тема 2: Психологические типы | 2 | | | | | | 2 | | |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12 | Раздел 5: Деловой этикет и деловой протокол | Тема 1: Повседневный этикет | 2 | | | | | | | 2 | 7 |
| | | Тема 2. Этикет делового человека | | | | | | 5 | | 5 | |
| ОПК-6; ПКО-12 | Раздел 6: Национальные стили ведения переговоров | Тема 1: Американский стиль | | | | | | 5 | | 5 | 5 |
| | | Тема 2: Японский стиль | | | | | | | | | |
| | | Тема 3: Китайский стиль | | | | | | | | | |
| | | Тема 4: Российский стиль | | | | | | | | | |
| | | Тема 5: Немецкий стиль | | | | | | | | | |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12 | Итоговый тест | | 38 | | | | | | | 38 | |
| УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12 | Экзамен | | | | | | | | 30 | | 30 |
| | ИТОГО | | 14 | 38 | | | 3 | | 15 | 30 | 100 |

Экзаменационные билеты

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Вопрос 1. Охарактеризуйте российский стиль ведения переговоров

Вопрос 2. Перечислите приемы аргументирования.

Вопрос 3. Напишите алгоритм ведения деловых переговоров

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Вопрос 1. Протокольные аспекты переговоров.

Вопрос 2. Аксиомы восприятия речи.

Вопрос 3. Оцените ценностные ориентации в своей компании на основе методики М.Рокича

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Вопрос 1. Основы невербального общения

Вопрос 2. Этика речевого воздействия в деловых переговорах

Вопрос 3. Опишите алгоритм убеждения

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Вопрос 1. Японский стиль ведения переговоров

Вопрос 2. Культура спора

Вопрос 3. Разработайте этические принципы деятельности своей организации, обоснуйте свой выбор

Критерии оценки

В рамках экзамена может быть проверена сформированность всех компетенций дисциплины (в зависимости от вопроса).

К комплекту экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании кафедры критерии оценки по дисциплине.

Итоговая аттестация включает в себя 2 этапа:

1) оценка работы студента на занятиях, оценка письменных контрольных работ, тестов, интерактивных заданий, презентаций и устного опроса по темам курса. Максимальное количество баллов за этот этап – 70.

2) Оценка ответов на вопросы экзаменационного билета – 30.

1 вопрос – 10 баллов

2 вопрос – 10 баллов

3 вопрос (практико-ориентированный) – 10 баллов

Оценка неудовлетворительно выставляется в форме F(2); FX(2+).

Оценка F(2) выставляется при условии, если студент набрал менее 30 баллов, оценка FX(2+) – 31-50 баллов.

Оценка удовлетворительно выставляется в форме E(3); D(3+). Оценка E(3) выставляется при условии, если студент набрал от 51 до 60 баллов. Оценка D(3+) – при условии наличия 61-68 баллов.

Оценка хорошо выставляется в форме C(4) при условии, если студент набрал 69-85 баллов.






Оценка отлично выставляется в форме B(5); A(5+). Оценка B(5) выставляется, если студент набрал 86-94 балла и свидетельствует о выполнении всех требуемых условий прохождения курса. Оценка A(5+) – 95-100 баллов выставляется не только при условии выполнения всех требований, но и с обязательным проявлением творческого отношения к предмету, умения находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умения

работать с источниками, которые содержатся в дополнительной литературе к курсу, умения соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

Комплект тестовых заданий

1. Укажите соответствие:

| | |
|---|---------------------------------------|
| Требуется принять предложение сразу или выдвигается .. | Принятие первого предложения партнера |
| В обсуждение включаются пункты, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это уступка, и потребовать аналогичных шагов со стороны партнера. «Коридор» для принятия решения | «Пробный шар» |
| Предложение формулируется в виде ни к чему не обязывающей идеи. Партнеру предлагается ответить на вопрос «а что если?» | Ультиматум |
| В ходе переговоров есть опасность ужесточения партнером своей позиции, ждать уступок бесполезно | Завышение требований |
| | Пакетирование |

2. Основные задачи на этапе **«начало переговоров»**:
-  создание благоприятной атмосферы встречи;
 -  наблюдение за реакцией собеседника;
 -  установление контакта с деловым партнером;
 -  построение логически выстроенной аргументации;
 -  стимулирование партнера к выполнению намеченных действий.

3. **Продолжите фразу.** Метод ведения переговоров предусматривает взаимопонимание между участниками. Он состоит в том, что партнеры не торгуются по поводу того, на что может пойти та или иная сторона, а исходят из сути дела и стремятся найти взаимовыгодные решения, где это возможно; а там, где их интересы не совпадают, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон. Такой метод ведения переговоров называется _____.

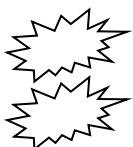
4. **Выберите тактические приемы, используемые при ведении переговоров в ситуации конфликта:**

пакетирование;

нейтрализуйте агрессивные эмоции партнера: переключите его

- внимание - задайте вопрос о другом, но значимом для партнера;
- принести извинение – это удел сильных и уверенных людей;
- дайте партнеру выговориться: сформулировать проблему и желаемый конечный результат;
- ведите себя уверенно, любой ценой отстаивайте свою позицию.

5. Выделите верные ответы. Особенности рассадки за столом ведения переговоров (согласно деловому этикету):



рассадка осуществляется по желанию каждой из сторон;



при переговорах «тет-а-тет» по одну сторону от стола приглашенного делового партнера сажают справа от себя;



вся делегация рассаживается в алфавитном порядке;

главы делегации сидят в центре стола друг против друга, рядом с ними переводчики, а затем члены делегации по рангам.

6. Соответствие:

| | |
|----|---|
| | Самый строгий и дорогой деловой костюм |
| WT | Коктейль. Мужчина: костюм, не обязательно деловой. Цвета любые, галстук необязателен. Женщина: платье для коктейля или нарядные сепараты, например, открытый расшитый топ и юбка. |
| BT | |
| A5 | Официальный вечерний прием. Мужчина: смокинг. Женщина: длинное вечернее платье, допустима бижутерия |
| BB | Самый формальный парадный случай. Мужчина: фрак с белым галстуком-бабочкой, белый жилет, лаковые туфли. Женщина: вечернее платье «в пол». Нельзя: распущенные волосы, бижутерия, голые руки |

7. Продолжите фразу. Метод определения типа личности человека, его душевных качеств и состояния здоровья, исходя из анализа внешних черт лица и его выражения называется _____ . В современной психологической науке считается классическим примером псевдонауки.

8. Выделите черты, характерные для «сангвиника»:

- выразительная мимика, добродушие, мягкость взгляда;
- поверхность суждений;
- консервативны;
- сильный и уравновешенный тип нервной системы;
- при внешних раздражителях у этого типа особенно сильно проявляются реакции торможения.

9. Опишите прием аргументирования «бумеранг»:

10. Укажите особенности метода позиционного торга:

- реализация исходной позиции полно и при минимальных уступках;
- допускаются потери ради соглашения;
- непредсказуемость результатов переговоров;
- результат переговоров основывается на объективной оценке;
- поиск взаимовыгодного решения.

11. Выделите основные черты, характерные для «флегматиков»:

- интроверт;
- долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца;
- экстраверт;
- консервативен, его тяжело переубедить;
- волевые процессы в значительной степени обусловлены личностным состоянием и переживанием.

12. Выделите правила поведения на визитах, в обществе, в гостях (по деловому этикету):

- в гостях здороваться за руку необходимо с каждым из присутствующих;
- садясь в автомобиль, пропусти даму вперед; выходя из него, выйди первым и помоги выйти даме, предложив ей руку; входя в комнату или выходя из нее, не иди впереди дамы;
- не разговаривай в обществе о делах, касающихся лишь тебя и твоего собеседника, или о вещах, понятных только вам двоим;
- если хочешь сказать то, что нельзя говорить вслух, скажи это соседу шепотом;
- если в обществе кто-нибудь чихает, оставь это без внимания.

13. Укажите основные принципы ведения деловых переговоров:

14. Соответствие:

| | |
|--|---|
| Японский стиль ведения переговоров | Напоминают дружную спортивную команду. Полихронны. Отвергают заранее отработанные сценарии проведения переговоров с их делением на фазы |
| Американский стиль ведения переговоров | Умеют сдерживать амбиции. Отсутствие чувства юмора. Пристальный прямой взгляд, рукопожатие не приняты. Внимательно выслушивают до конца, не перебивая. Избегают прямых отказов. Молчание, контрвопрос могут означать ответ «нет». Многоступенчатое утверждение. Затягивание вынесения решения |
| Английский стиль ведения переговоров | Пунктуальны и организованны. Трудолюбивы. Довольно официальные. Приверженность к титулам. Тщательно прорабатывают свою позицию, обсуждают вопросы последовательно. Ясность, четкость и конкретность. В переговорах приветствуют категоричное «нет» |
| Латиноамериканский стиль ведения переговоров | |
| Немецкий стиль ведения переговоров | |

Стремление к неформальной атмосфере. Высокий профессионализм. Быстро переходят к сути дела, задают много вопросов, не любят перерывов. Напористы и агрессивны. Любят торг. Самостоятельны при принятии решения. Уверены, что их правила ведения

Компетенции: УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12

Критерии оценки

Максимальное количество баллов за тест – 38

Закрытые вопросы (2,4,5,8,10,11,12) могут иметь несколько вариантов ответов оцениваются в 1 балл за каждый правильный ответ. Максимальное количество баллов за закрытые вопросы – 18.

Открытые вопросы (№3,7,9) оцениваются в 1 балл. Открытый вопрос №13 оценивается по 5 баллов. Максимальное количество баллов за открытые вопросы – 8.

Вопросы №1,6,14 (на соответствие) оценивается в 1 балл за каждый правильный ответ. Максимальное количество баллов – 12.

Вопросы для подготовки к опросам и дискуссиям

1. Протокольные аспекты внешнеторговых переговоров.
2. Организация проведения внешнеторговых переговоров. Основные этапы.
3. Основные задачи, решаемые в начальной стадии переговоров.
4. Основные задачи при передаче информации. Правила эффективного слушания и техника активного слушания. Жесты и позы собеседника.
5. Приемы аргументирования.
6. Принятие решения, основные задачи.
7. Перечень позиций и вопросов для анализа результатов переговоров.
8. Методические приемы ведения переговоров.
9. Тактика ведения переговоров.
10. Приемы убеждения в деловом общении.
11. Деловое общение в критических ситуациях.
12. Культура спора
13. Способы привлечения внимания и интереса партнера на переговорах (с позиции риторики).
14. Психология делового общения. Классификация темпераментов. 6 правил влияния на людей Д. Карнеги.
15. Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения.
16. Межличностное пространство. Визуальный контакт. Выражение лица.
17. Невербальные средства повышения делового статуса.
18. Этикет руководителя.
19. Этикет телефонных переговоров.
20. Европейские стили ведения переговоров.
21. Американский стиль ведения переговоров.
22. Российский стиль ведения переговоров.
23. Китайский стиль ведения переговоров.
24. Японский этикет.

Компетенции: УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12

Критерии оценки при опросе:

Верный развернутый ответ — 2 балл. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы,

лекций, достоверных источников. Развернутый ответ предполагает наличие структуры ответа, ссылки на источник, логики ответа и пояснений.

Верный краткий ответ — 1 балл. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы, лекций, достоверных источников. Краткий ответ предполагает непосредственно ответ на вопрос без дополнительных пояснений.

Неверный ответ — 0 баллов.

Критерии оценки участия в дискуссии:

Максимальное количество баллов за участие студентов в дискуссии – 5 баллов.

5 баллов заслуживает студент, наиболее активно принимающий участие в обсуждении предложенной темы. Для участия в круглом столе он использовал дополнительные информационные ресурсы, занимался самостоятельно поиском информации во внеаудиторное время, чтобы подготовиться к обсуждению. В процессе дискуссии студентом анализируется имеющаяся информация и делаются самостоятельные выводы. Студент отличается умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь.

4 балла получает студент, активно принимающий участие в обсуждении, использующий дополнительные источники информации, подготовившийся заранее к обсуждению, обладающий культурой мышления, умением логически верно, и ясно строить устную речь, анализировать происходящие процессы.

3 балла получает студент, участвующий в обсуждении, использующий дополнительные источники информации во время аудиторного занятия, обладающий культурой мышления, умением логически верно, и ясно строить устную речь, анализировать происходящие процессы.

2 балла получает студент, участвующий в обсуждении, но заранее не подготовившийся к дискуссии. Студент не использует дополнительные источники информации во время аудиторного занятия, но обладающий культурой мышления, умением логически и ясно строить устную речь, анализировать полученную информацию во время обсуждения.

1 балл получает студент, единожды высказавший свое аргументированное мнение во время дискуссии.

Перечень тем для интерактивных заданий

Раздел 3. Техника и тактика ведения деловых переговоров

1. Просмотрите выступления Путина В.В. и Б.Обамы на 70 Ассамблее ООН (2015 год). Отметьте особенности деловой риторики обоих президентов и их невербальное общение
2. Просмотрите выступления Путина В.В. и Б.Обамы на 70 Ассамблее ООН (2015). Отметьте особенности их невербального общения

Компетенции: УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12

Критерии оценки

Максимальный балл за задание – 3.

3 балла – самостоятельный поиск информации, глубина проработки вопросов, умение аргументировано дать свой ответ на поставленные вопросы.

2 балла – самостоятельно найдена не вся информация по поставленной проблеме, недостаточно глубокая проработка проблемы, правильные, но неполные ответы на поставленные вопросы

1 балл – помощь преподавателя в поиске необходимого материала, в ответе на вопросы

Перечень тем для подготовки мультимедийных презентаций.

1. Роль невербального общения в деловых переговорах
2. Телефонный этикет

3. Этикет руководителя
4. Аксиомы восприятия речи, методы усиления восприятия и управления вниманием аудитории;
5. Методы влияния на слушателей и приемы убеждения
6. Восприятие речи. Управление языком тела и невербальными сигналами
7. Американский стиль ведения переговоров
8. Японский стиль ведения переговоров
9. Китайский стиль ведения переговоров
10. Российский стиль ведения переговоров
11. Немецкий стиль ведения переговоров

Компетенции: УК-1; УК-5; ОПК-6; ПКО-12

Критерии оценки

Максимальное количество баллов за подготовку презентации – 5.

Грамотная речь, умение привлечь и удержать внимание аудитории, глубина проработки проблемы – 5 баллов.

Сложности с передачей информации, формулированием главной идеи, поверхностная проработка темы, наличие большого количества текста на слайдах – 3 балла.