

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Юрченко Дмитрий Владимирович
Должность: Директор
Дата подписания: 19.09.2023 15:48:45
Уникальный программный ключ:
feaf174667a9e97527abe3faedc50f6e5a4966ff8f62946030b19a8971be1c345

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НОВОРОССИЙСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



«УТВЕРЖДЕНО»

Директор НФ ФГБОУ ВО «ПГУ»
Д.В. Юрченко
«29» августа 2023 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель директора по учебной
работе и информатизации
Е.А. Неверова
«29» августа 2023 г.

Кафедра переводоведения и межкультурной коммуникации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД.05 «ТЕХНИКА ПЕРЕГОВОРОВ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ»**

Направление подготовки
45.03.02 «Лингвистика»
Направленность (профиль) программы
«Перевод и переводоведение»

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
Протокол № 1 от «29» августа 2023 г.

Новоросийск 2023

Мхеидзе Л.Р., Маилян Э.Г., Докуто Б.Б. Рабочая программа дисциплины «Техника переговоров и презентаций». – Пятигорск: ПГУ, 2021. Новороссийск: НФ ПГУ, 2023.- 36 с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и содержит: наименование дисциплины, перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, указание места дисциплины в структуре образовательной программы, ее объем в зачетных единицах с указанием часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них часов и видов учебных занятий, перечень основной и дополнительной учебной литературы, учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, ресурсов сети «Интернет», информационных технологий необходимых для освоения дисциплины, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Рецензент: кафедра теории и практики перевода ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет».

Согласовано с работодателями:

<i>№</i>	<i>ФИО</i>	<i>Должность, место работы</i>
1.	Жаринов И.Г.	президент союза «Новороссийская торгово-промышленная палата»
2.	Коркин Ю.П.	директор ООО «Капитал Крюинг»

Содержание

1. Объекты и виды профессиональной деятельности, профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата
2. Цель освоения дисциплины
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины
- 3.2. Матрица формирования компетенций по дисциплине
4. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
5. Объем дисциплины
6. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
 - 6.2. Темы и содержание занятий лекционного типа
 - 6.3. Темы и содержание учебных занятий в форме самостоятельной работы
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
10. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Объекты и виды профессиональной деятельности, профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата

1.1. Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и направленности (профилю) «Теория и методика преподавания иностранных языков и культур»: теория иностранных языков; теория и методика преподавания иностранных языков и культур; теория межкультурной коммуникации; лингвистические компоненты электронных информационных систем; иностранные языки и культуры стран изучаемых языков.

1.2. Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся: лингводидактическая иностранных языков; теория и методика преподавания иностранных языков и культур; теория межкультурной коммуникации; лингвистические компоненты электронных информационных систем; иностранные языки и культуры стран изучаемых языков; научно-исследовательская.

1.3. Профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и направленности (профилю) «Теория и методика преподавания иностранных языков и культур»:

а) лингводидактическая деятельность:

– применение на практике действующих образовательных стандартов и программ;

– использование учебно-методических материалов, современных информационных ресурсов и технологий;

– применение современных приемов, организационных форм и технологий воспитания, обучения и оценки качества результатов обучения;

– проведение информационно-поисковой деятельности, направленной на совершенствование профессиональных умений в области методики преподавания.

б) научно-исследовательская деятельность:

– выявление и критический анализ конкретных проблем межкультурной коммуникации, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов, обучения иностранным языкам;

– участие в проведении эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере межкультурной коммуникации;

– апробация (экспертиза) программных продуктов лингвистического профиля.

2. Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся знаний, умений, навыков в сфере планирования и проведения переговоров и презентаций.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы - Дисциплина «Техника переговоров и презентаций» относится к факультативным дисциплинам образовательной программы, изучается обучающимися очной формы обучения в 6 семестре.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика».

УК-4

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1

Владеет системой норм русского литературного языка и нормой английского языка.

Освоивший программу должен

Знать:

- нормы русского литературного языка и нормы английского языка.

Уметь:

- строить грамотную речь на русском и английском языках в соответствии с языковыми нормами.

Владеть:

- системой норм русского литературного языка и английского языка.

УК-4.2

Демонстрирует навыки ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и английском языках, способы установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды
Освоивший программу должен

знать:

- основные принципы ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и английском языках,

- способы установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды.

уметь:

- вести деловую коммуникацию коммуникации в устной и письменной формах на русском и английском языках;

- устанавливать контакты и поддерживать взаимодействие в условиях поликультурной среды.

владеть:

- навыками ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и английском языках;

- способностью устанавливать контакты и поддерживать взаимодействие в условиях поликультурной среды.

3.2. Матрица формирования компетенций по дисциплине

Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Этап оценивания	Виды оценочных средств	Тема, наименование задания, № задания
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	Студент, освоивший дисциплину, будет: знать: - русский литературный язык и иностранный (ые) язык (и). уметь:	Первый период (текущий контроль)	Вопросы для устного/письменного опроса Практико-ориентированные задания проекты) тесты	Вопросы для устного или письменного блиц-опроса в рамках текущего контроля (№ 1-3)

<p>Российско й Федераци и и иностранным(ых) языке(ах)</p>		<p>- использовать нормы русского литературного языка и иностранным(ых) языка (ов). владеть: - системой норм русского литературного языка и нормами иностранным(ых) языка (ов).</p>			<p>Эссе/доклады (1-5)</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК -4.2 Демонстрирует навыки ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах), способы установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды Студент, освоивший дисциплину, будет: знать: - поведенческие модели и сложившуюся картину мира носителей языка - основные различия письменной и устной речи;</p>		<p>Второй период (текущий контроль)</p>	<p>Вопросы для устного/письменного опроса Практико-ориентированные задания</p>	<p>Вопросы для устного или письменного брифинга в рамках текущего контроля (№ 5-15) Эссе/доклады (6-10)</p>	
		<p>Третий период (промежуточная аттестация)</p>	<p>Компетентно-ориентированные задания (мини-проекты)</p>	<p>Создание презентации для представления товара Тесты 11-20</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - основные факты истории, реалии, имена, достопримечательности, традиции страны изучаемого языка. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать и продуктивно использовать: лексику сферы делового и бытового общения, - выбрать адекватную формулу речевого этикета в бытовой, учебно-социальной сфере общения, - распознавать 			
---	--	--	--

5. Объем дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 72 ч./ 23ЕТ.

Распределение часов дисциплины и видов промежуточной аттестации по семестрам представлено в таблице:

Объём дисциплины

	Семестры	
	6	Итого
Объём дисциплины в зачетных единицах	1	1
Объём дисциплины в академических часах	36	36
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	10,1	10,1
Аудиторная работа	10	10
КПА	0,1	0,1
Самостоятельная работа обучающихся	25,9	25,9
Форма промежуточной аттестации обучающегося	3а	

6. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел и тема дисциплины	Контактная работа обучающихся с преподавателем с учетом практико- ориентированных и интерактивных занятий (час.)		СРС (час.)
Семестр 6				
1	Тема 1. Переговорный процесс как решение проблем	2	5	7
2	Тема 2. Переговорные стили	2	5	7
3	Тема 3. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и реципиента и инструмент достижения целей	2	5	7
4	Тема 4. Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже	2	5	7
5	Тема 5. Техники и приемы аргументации переговоров и презентаций	2,1	5,9	8
	ИТОГО:	10,1	25,9	36

Темы и содержание занятий лекционного типа

1	Переговорный процесс как решение проблем	<p>Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Формулировка позиций участников переговоров. Требования к участнику переговоров. Переговорный процесс в национальном аспекте.</p>
---	--	---

		<p>Выработка концепции переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе. Критерии постановки целей. Виды целей. Анализ собственной позиции. Анализ целей партнера по переговорам. Решение проблем на переговорах. Социально-психологические установки участников переговоров. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения. Выработка вариантов. Изучение объективных критериев. Необходимость экспертизы.</p>
2	Переговорные стили	<p>Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок. Позиционное и психологическое давление. Противодействие тактике жесткого стиля. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров. Особенности и область применения торгового стиля. Позиционный торг.</p>
3	Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и реципиента и инструмент достижения целей	<p>Основные методы презентации: «Восточный» и «Западный». Использование наглядности: плюсы и минусы. Презентация как деловая коммуникация: целевая клиентская группа, считывание ее потребностей при подготовке к презентации.</p>

4	<p>Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже</p>	<p>Основные этапы ведения переговоров. Особенности начала переговоров. Психологические приемы формирования контакта. Особенности восприятия партнера по переговорам. Механизмы и эффекты социального восприятия. Восприятие и получение информации в переговорном процессе. Причины неадекватного восприятия и искажения информации. Приемы эффективного слушания. Пассивное и активное слушание. Значение приемов слушания в процессе переговоров. Приемы, стимулирующие общение в переговорном процессе. Виды и функции вопросов. Вопросы для более точного сбора информации. Техника постановки вопросов. Особенности проведения переговоров по телефону. Основные элементы переговоров о купле-продаже. Ведение при продаже. Формирование доверия. Выяснение потребностей. Особенности проведения презентации товара (услуги). Этапы презентации. Способы и формы презентации. Продажа выгод. Алгоритм беседы переговоров о купле и продаже. Эффективные приемы продажи товаров</p>
5	<p>Техники и приемы аргументации переговоров и презентаций</p>	<p>Технология: Эффективные переговоры 5+. Пять основных принципов ведения переговоров. Развитие переговорных качеств: Внимание. Выразительность. Коммуникабельность. Переговорная практика: Проведение переговоров в игровых и учебных ситуациях. Отработка простых кейсов из практики участников. Проведение реальных переговоров. Переход от тренинга к практической деятельности: Подготовка к ближайшим переговорам. Составление и презентация планов самостоятельной отработки изученного материала. Составление и презентация программ по внедрению изученных навыков в свою переговорную практику. Управление</p>

		стрессом для любителей и профессионалов.
--	--	--

Темы и содержание занятий в форме самостоятельной работы

1	Переговорный процесс как решение проблем	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение рекомендованной по курсу литературы и составление ментальной карты (конспекта). 2. Выполнение аналитического задания по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 аналитическое задание) 3. Подготовка эссе/доклада с презентацией по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 доклад) 4. Выполнение кейса по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 кейс) 5. Изучение материалов, представленных в электронной образовательной среде.
2	Переговорные стили	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение рекомендованной по курсу литературы и составление ментальной карты (конспекта). 2. Выполнение аналитического задания по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 аналитическое задание) 3. Подготовка эссе/доклада с презентацией по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 доклад) 4. Выполнение кейса по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 кейс) 5. Изучение материалов, представленных в электронной образовательной среде.
3	Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и реципиента и	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение рекомендованной по курсу литературы и составление ментальной карты (конспекта). 2. Выполнение аналитического задания по одной из тем дисциплины (каждый студент

	инструмент достижения целей	должен подготовить в рамках курса 1 аналитическое задание) 3. Подготовка эссе/доклада с презентацией по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 доклад) 4. Выполнение кейса по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 кейс) 5. Изучение материалов, представленных в электронной образовательной среде.
4	Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже	1. Чтение рекомендованной по курсу литературы и составление ментальной карты (конспекта). 2. Выполнение аналитического задания по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 аналитическое задание) 3. Подготовка эссе/доклада с презентацией по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 доклад)
5	Техники и приемы аргументации переговоров и презентаций	1. Чтение рекомендованной по курсу литературы и составление ментальной карты (конспекта). 2. Выполнение аналитического задания по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 аналитическое задание) 3. Подготовка эссе/доклада с презентацией по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 доклад) 4. Выполнение кейса по одной из тем дисциплины (каждый студент должен подготовить в рамках курса 1 кейс) 5. Изучение материалов, представленных в электронной образовательной среде.

8.1. Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации обучающихся по дисциплине

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.
2. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.
3. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
4. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.
5. Технологии проведения деловой презентации.
6. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
7. Характеристика каждого этапа деловой беседы.
8. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.
9. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта. 8. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.
10. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
11. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
12. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом. 13. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
14. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.
15. Стадии общения, их психологическая характеристика.
16. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.
17. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
18. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
19. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
20. Виды, функции и стадии переговорного процесса.

21. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).

21. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.

22. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.

23. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.

24. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.

25. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах. 26. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

27. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения). Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

Показатели, критерии и шкала оценивания устных ответов на занятиях лекционного типа

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Шкала оценивания		Показатели
5 («отлично») 90-100% <i>от тах рейтинговой оценки контроля</i>	1	1) обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

	3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4 («хорошо») 75-89% от max рейтинговой оценки контроля	обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3 («удовлетворительно») 60-74% от max рейтинговой оценки контроля	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2 («неудовлетворительно») 0-59% от max рейтинговой оценки контроля	обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Инструкции для обучающихся

Обучающемуся необходимо в течение 1-2 минут изложить суть излагаемого вопроса, стремясь делать это максимально полно и последовательно. Обучающийся может опираться на подготовленный в ходе самостоятельной работы конспект.

Инструкции для оценивающего преподавателя

Место выполнения задания: в аудитории для занятий лекционного типа.

Максимальное время выполнения задания: 7 минут.

Темы эссе

1. Переговоры: планирование, формирование предложений, стратегия и тактика проведения
2. Убеждающее воздействие в ходе переговоров
3. Деловые переговоры – сущность, разновидности, структура, особенности проведения
4. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
5. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
6. Роль дискуссии в деловом общении.
7. Убеждающее воздействие – формирование «базы влияния».
8. Убеждающее воздействие – основные стратегии.
9. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии давления (push).
10. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии притяжения (pull).
11. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии дистанцирования.
12. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций
13. Техники противодействия манипуляциям в переговорах
14. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
15. Типичные ошибки в официально-деловом стиле речи.
16. Особенности письменной и устной коммуникации.
17. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации

Показатели, критерии и шкала оценивания эссе

Критерии	5	4	3	2
Содержание	Эссе содержит четко выраженную	Центральная идея прослеживается,	Фрагментарное изложение сути раскрываемой	Эссе не имеет центральной идеи или

Структура	Эссе хорошо логически выстроено и структурировано. Содержит вводную часть, основной раздел и заключение. Навыки критического мышления очевидны	Не во всех случаях соблюдается логика изложения материала.	Главная мысль улавливается плохо, серьезные трудности с организацией текста, маленький объем	Идеи автора плохо структурированы. Логика в изложении не прослеживается
Степень изученности проблемы	В тексте уместно и в достаточном количестве приведены цитаты других ученых.	Сбор и обработка информации по теме эссе велась, но не во всех случаях корреспондирует с главной идеей.	Информация по теме собрана скудная, обработана поверхностно, цитаты отсутствуют.	Исследование темы не проведено
Стиль изложения	Стиль изложения четкий, понятный, хорошо корреспондирующий с главной мыслью	Структура предложений достаточно многообразна, преимущество отражает лексику по избранной тематике	Отсутствие творческого подхода к работе. Некорректное использование лексики.	Стиль изложения не научный, сбивающийся на разговорный. Предложения не закончены
Качество оформления	Текст не содержит ошибок пунктуационного, орфографического, стилистического характера.	В тексте эссе практически отсутствуют ошибки (1-2) пунктуационного, орфографического, стилистического характера.	В тексте присутствуют 3-4 ошибки пунктуационного, орфографического, стилистического характера.	Письменный текст содержит много ошибок как в аспекте используемых терминов, так и синтаксиса, орфографии, пунктуации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Инструкции для обучающихся

Темы эссе предлагаются преподавателем на выбор. Темой эссе также может быть любая локальная проблема по теме занятия, конкретная мысль, позиция автора, научной школы, по которым обучающийся выражает свою позицию по следующей схеме: 1) краткое раскрытие содержания основной проблемы; 2) представление своей позиции 3)

приведение различных доказательств в обоснование своей позиции; 4) заключение, в котором автор представляет общий вывод.

Инструкции для оценивающего преподавателя

Место выполнения задания: в аудитории для самостоятельной работы.

Максимальное время выполнения задания: 3 часа.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерные вопросы для устного собеседования или письменного опроса для промежуточной аттестации

1. Деловое общение и его специфика.
2. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении.
3. Классификация переговоров. Предмет переговоров.
4. Позиция. Требования к формулировке позиции.
5. Проблемное поле переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Формулировка позиций участников переговоров.
6. Требования к участнику переговоров. Переговорный процесс в национальном аспекте.
7. Выработка концепции переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе.
8. Критерии постановки целей. Виды целей. Анализ собственной позиции. Анализ целей партнера по переговорам.
9. Решение проблем на переговорах. Социально-психологические установки участников переговоров.

10. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения. Выработка вариантов.
11. Изучение объективных критериев. Необходимость экспертизы
12. Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок.
13. Позиционное и психологическое давление. Противодействие тактике жесткого стиля.
14. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров.
15. Особенности и область применения торгового стиля. Позиционный торг. Планирование и приемы позиционного торга.
16. Принципиальный метод ведения переговоров. Основные правила ведения принципиальных переговоров
17. Основные методы презентации: «Восточный» и «Западный». Использование наглядности: плюсы и минусы. Презентация как деловая коммуникация: целевая клиентская группа, считывание ее потребностей при подготовке к презентации.
18. Основные этапы ведения переговоров. Особенности начала переговоров.
19. Психологические приемы формирования контакта. Особенности восприятия партнера по переговорам.
20. Механизмы и эффекты социального восприятия. Восприятие и получение информации в переговорном процессе.
21. Причины неадекватного восприятия и искажения информации. Приемы эффективного слушания.
22. Пассивное и активное слушание. Значение приемов слушания в процессе переговоров.
23. Приемы, стимулирующие общение в переговорном процессе. Виды и функции вопросов.
24. Вопросы для более точного сбора информации. Техника постановки вопросов.
25. Особенности проведения переговоров по телефону. Основные элементы переговоров о купле-продаже.
26. Ведение при продаже. Формирование доверия. Выяснение потребностей.

27. Особенности проведения презентации товара (услуги). Этапы презентации. Способы и формы презентации. Продажа выгод. Алгоритм беседы переговоров о купле и продаже. Эффективные приемы продажи товаров

28. Технология. Эффективные переговоры.

29. Пять основных принципов ведения переговоров. Развитие переговорных качеств: Внимание. Выразительность. Коммуникабельность.

30. Переговорная практика: Проведение переговоров в игровых и учебных ситуациях. Отработка простых кейсов из практики участников.

31. Проведение реальных переговоров.

32. Переход от тренинга к практической деятельности: Подготовка к ближайшим переговорам.

33. Составление и презентация планов самостоятельной отработки изученного материала.

34. Составление и презентация программ по внедрению изученных навыков в свою переговорную практику.

35. Управление стрессом для любителей и профессионалов.

2. Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

Создание презентации для представления товара, выпускаемого компанией, которую студенты избрали в качестве примера.

Шкала оценивания		Показатели
5 («отлично») 90-100% <i>от max рейтинговой оценки контроля</i>	1	1) обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4 («хорошо») 75-89% от max рейтинговой оценки контроля		обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые

	сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3 («удовлетворительно») 60-74% от max рейтинговой оценки контроля	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2 («неудовлетворительно») 0-59% от max рейтинговой оценки контроля	обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Инструкции для обучающихся

Обучающимся, входящим в состав малой группы необходимо изложить материал по заданному заданию, стремясь делать это максимально полно и последовательно. Обучающиеся могут опираться на сделанные в ходе самостоятельной работы записи.

Инструкции для оценивающего

Место выполнения задания: задания выполняются в учебной аудитории.

преподавателя

Максимальное время выполнения задания: для выполнения задания требуется 20 минут, для презентации – 5-7 минут.

Типовые тесты для промежуточной аттестации

УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).

1. В ходе деловой беседы резюмирование уместно:

1. при ее завершении

2. во время поэтапного обсуждения вопроса

2. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:

1. формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения

2. инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы

3. реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей

3. К приемам достижения расположенности партнеров относятся:

1. - прием "Имя нарицательное";

2. - прием "Зеркало отношений";

3. - прием "Золотые слитки";

4. - прием "Терпеливый слушатель";

5. - прием "Личная жизнь".

4. На что следует обращать внимание при проведении деловых переговоров?

1. На состав команды.

2. На стартовое поведение.

3. На личное обращение.

4. На стиль вербального обращения

5. На технику слушания

6. На общее впечатление от партнера.

7. На проявление недоверия к вам.

8. На построение и ведение беседы

5. Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами могут проводиться с целью:

1. установления личных отношений;

2. выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;

3. обмена информацией;
4. урегулирования отношений;
5. углубления взаимопонимания;
6. достижения новых соглашений;
7. подписания соглашений.

6. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

1. субъективные оценки переговоров и их результатов;
2. наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
3. выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
4. быстротечность переговоров.

7. Определите общие признаки переговоров

1. это диалог как минимум двух сторон;
2. переговоры ведутся только в условиях конфликта;
3. предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
4. участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

8. К переговорам обычно приступают, если:

1. стороны заинтересованы в дружественных отношениях;
2. есть четкое правовое решение проблемы;
3. баланс сил неравный;
4. отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

9. Основа любых переговоров – это:

1. интересы;
2. коммуникации;
3. общение;
4. ситуация.

10. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

1. инструменты;
2. решение;
3. цель;
4. место.

УК -4.2 Демонстрирует навыки ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах), способы установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды

11. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

1. избегающий;
2. уступающий;
3. отрицающий;
4. наступающий.

12. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

1. одна;
2. две;
3. три;
4. четыре.

13. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

1. выигрыш – выигрыш;
2. выигрыш – проигрыш;
3. проигрыш – проигрыш;
4. проигрыш – выигрыш.

14. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

1. выигрыш – выигрыш;

2. выигрыш – проигрыш;
3. проигрыш – проигрыш;
4. проигрыш – выигрыш.

15. Взаимозависимые переговоры предполагают:

1. совпадение интересов партнеров;
2. слишком большое расхождение интересов;
3. смещенные интересы партнеров;
4. все вышеперечисленное верно.

16. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?

1. совместное решение проблемы;
2. информационно-коммуникационная;
3. функция регуляции;
4. функция отвлечения внимания.

17. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?

1. функция пропаганды;
2. функция проволочек;
3. функция регуляции;
4. функция отвлечения внимания.

18. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

1. вознаграждение;
2. описание;
3. выражение;
4. предложение.

19. Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

1. описание действий по предотвращению ошибки;
2. похвала;
3. описание сути ошибки;
4. выяснение причин ошибки.

20. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?

1. мягкий стиль;
2. жесткий стиль;
3. торговый стиль;
4. сотруднический стиль.

Показатели, критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий

Правильный ответ на тестовое задание приравнивается к 1 баллу. Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений. Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов ему

выставляется оценка «отлично»; от 80 до 89% – оценка «хорошо», от 60 до 79% – оценка «удовлетворительно», менее 60% – оценка «неудовлетворительно».

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Инструкции для обучающегося

Обучающемуся необходимо дать правильный ответ по всем тестам, исправления не допускаются.

Инструкции для оценивающего преподавателя

Место выполнения задания: в аудитории или в электронной образовательной среде.

Максимальное время выполнения задания: в течение 20 минут

Вопросы к зачету

1. Понятие цели и функции переговоров.
2. Основные этапы международного переговорного процесса.

- 3 Стратегии «мягкой» и «жесткой» позиции в международных переговорах.
4. Деловая культура и деловой этикет (переговоры).
5. Гарвардский метод ведения переговоров.
6. Тактические приемы ведения международных переговоров.
7. Национальные стили ведения переговоров и их основные характеристики.
8. Основные методы ведения переговоров.
9. Основные этапы переговорного процесса.
10. Организация переговорного процесса.
11. Стратегия и тактика переговорного процесса.
12. Приемы деловых коммуникаций.
13. Барьеры в коммуникациях и их преодоление.
14. Манипуляции и способы противодействия.
15. Значение вербальной и невербальной информации в переговорном процессе.
16. Приемы установления контакта с партнером.
17. Правила и приемы работы с возражениями партнера.
18. Этические рамки переговорного процесса.
19. Этика в деловых переговорах.
20. Тактика рационального ведения переговорного процесса.
21. Тактика завершения переговоров.
22. Заключительные документы переговоров.
23. Завершение переговоров. Документы. Обязательства.
24. Формы и методы ведения международных переговоров.
25. Типология, структура и функции международных переговоров.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Образовательная деятельность по учебной дисциплине проводится в форме контактной и самостоятельной работы. Оценка сформированности компетенций осуществляется во время текущего контроля и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной образовательной среде и включать в себя:

- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающемуся);
- текущий контроль;
- промежуточную аттестацию.

Контактная работа предполагает использование активных и интерактивных образовательных технологий, способствующих проявлению творческих, исследовательских способностей студентов, поиску новых идей для решения различных задач по дисциплине. Активные и интерактивные образовательные технологии ориентированы на взаимодействие студента с преподавателем и друг с другом.

Образовательная деятельность по учебной дисциплине нацелена на развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

В ходе лекций обучающимся следует подготовить конспекты лекций, кратко, схематично, последовательно фиксируя основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяя ключевые слова, термины. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на семинарском занятии или в конце лекции.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра и представляет собой оценку компетенций, сформированных на занятиях и в ходе самостоятельного изучения студентами учебного материала.

Промежуточная аттестация предполагает оценку качества освоенной студентом дисциплины или ее отдельного этапа в форме зачета.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине подразделяется на самостоятельную работу студента под непосредственным руководством и контролем преподавателя; самостоятельную работу, которую студент организует по своему усмотрению, без непосредственного руководства и контроля со стороны преподавателя.

В процессе реализации дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы:

1. Работа с литературой, которую желательно проводить по следующим этапам:

- общее ознакомление с произведением в целом по его оглавлению;
- беглый просмотр всего содержания;
- чтение в порядке последовательности расположения материала;
- выборочное чтение какой-либо части произведения;
- выписка представляющих интерес материалов.

При изучении литературы по выбранной теме используется не вся информация, в ней заключенная, а только та, которая имеет непосредственное отношение к теме занятия семинарского типа и является потому наиболее

ценной и полезной. Таким образом, критерием оценки прочитанного является возможность его практического использования в учебной работе.

Работая над каким-либо частным вопросом или разделом, необходимо видеть его связь с проблемой в целом, а, рассматривая широкую проблему, уметь делить ее на части, каждую из которых продумывать в деталях.

2. *Выполнение аналитического задания* – работа, нацеленная на овладение обучающимися определенным универсальным набором способов деятельности. В процессе подготовки аналитического задания студенту необходимо представить решение какой-либо проблемы по образцу, типовой формуле, заданному алгоритму.

Выполненное аналитическое задание должно быть размещено студентом в электронной образовательной среде или представлено в печатной форме.

3. *Письменная работа (эссе, доклад)* - одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. В процессе подготовки письменных работ студенту необходимо продемонстрировать высокую степень самостоятельности, умение логически обрабатывать материал, умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал, умение классифицировать материал по тем или иным признакам, умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям, умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

В письменной работе материал должен быть изложен логично, последовательно, четко и конкретно излагаться предмет исследования, в полной мере даваться определение того или иного понятия. Обучающемуся необходимо показать роль и значение изучаемого вопроса, его место в системе теоретических положений и категорий. Весьма ценным в работе является подкрепление теоретических выводов фактами практической деятельности, примерами из реальной практики. Обязательно должны присутствовать элементы полемики.

Письменная работа должна быть размещена студентом в электронной образовательной среде или представлено в печатной форме.

4. *Решение кейса* представляет собой решение конкретной задачи, которое позволяет обучающему развить соответствующие профессиональные навыки. Решение кейса должно быть размещено студентом в электронной образовательной среде или представлено в печатной форме.

Студенту предлагается тематика ситуационных задач, отражающая реальные, практически возможные производственные случаи. Решение задач нацелено на закрепление теоретических знаний и выработку навыков их практического применения. В процессе обсуждения предложенного решения студенты должны продемонстрировать знаниевую и деятельностьную составляющие, творческий подход. Должны быть готовы к обсуждению и дополнительным вопросам.

5. *Работа в электронной образовательной среде* Работа в электронной образовательной среде по данной дисциплине предполагает:

чтение и просмотр представленного в курсе учебного материала;

- выполнение тестовых заданий в рамках самостоятельной работы;
- сохранение выполненных в рамках самостоятельной работы письменных работ (доклада, эссе);

В ходе выполнения заданий в электронной образовательной среде студенты знакомятся с оценкой собственных результатов по дисциплине, могут задавать вопросы преподавателю.

б. Подготовка к промежуточной аттестации является заключительным этапом изучения всей дисциплины или ее части. Специфика периода подготовки к промежуточной аттестации заключается в том, что обучающийся уже ничего не изучает: он лишь вспоминает и систематизирует изученное. Правильная организация самостоятельной работы по повтору, обобщению, закреплению и дополнению полученных знаний, позволяет студенту лучше понять логику всего предмета в целом.

Приступая к подготовке, важно с самого начала правильно распределить время и силы. Подготовка должна заключаться не в простом прочтении лекций, пособий или учебников, а в составлении готовых текстов устных ответов на каждый вопрос и /или заданий промежуточной аттестации.

Конкретные задания, используемые для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, представлены в отдельном документе «Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине», прилагаемом к рабочей программе.

В ходе освоения дисциплины в зависимости от набранных баллов у обучающихся формируется кумулятивная рейтинговая оценка (максимум - 100 %).

Результаты промежуточной аттестации определяются в ходе прохождения обучающимися аттестационных испытаний, а также учитывают результаты выполнения заданий, предусмотренных для текущего контроля успеваемости по дисциплине.

Этап оценивания	Виды учебно-познавательной деятельности	Оценочные средства	Максимальная рейтинговая оценка (%)
Первый период (текущий контроль)	- ответ на семинарском занятии или выполнение индивидуального задания, приравненного к ответу - участие в групповой работе -выполнение тестов	- вопросы для устного опроса; - задания для групповой работы; - темы докладов -тест	30

Второй период (текущий контроль)	- ответ на семинарском занятии или выполнение индивидуального задания, приравненного к ответу - участие в групповой работе -выполнение тестов	- вопросы для устного опроса; - задания для групповой работы; - темы докладов -тест	30
Третий период	- ответ на	- вопросы для устного опроса;	40

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

I. Основная ЛИТЕРАТУРА

Муромцева, А. В. Искусство презентации [Электронный ресурс] : основные правила и практические рекомендации / А. В. Муромцева. - Москва : Флинта, 2017. - 110 с. - студенты бакалавриата. - ISBN 978-5-9765-1005-0.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363614>

Решетова, И. С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. С. Решетова. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 125 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457617>

II. Дополнительная литература

Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь : Агрус, 2013. - 368 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468>

Лебедева, М. М. Технология ведения переговоров [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / М. М. Лебедева ; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (Университет) МИД России. - Москва : Аспект Пресс, 2010. - 190, [1] с.

15 шт.

III. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

IV. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Microsoft Office 2010 Standard Windows 8.1 Kaspersky Endpoint Security расширенный Russian Edition

Google Chrome. Freeware.
Mozilla Firefox. Mozilla Public License 9
Yandex.Browser. Freeware.
Adobe Acrobat Reader DC. Freeware.
АИБС Мегатро (Электронный каталог библиотеки ПГУ: lib.pgu.ru).
Минобрнауки России URL: http://www.biblioclub.ru/ http://podpiska.gpntb.ru/scopus/10-resursy/195-scopus-podpischiki-2019.html
ЭБС ЮРАЙТ URL: URL: http://www.biblioclub.ru/ https://www.biblio-online.ru/ Система управления обучением Moodle (edu.pgu.ru)
АИБС Мегатро (Электронный каталог библиотеки ПГУ: lib.pgu.ru).

10. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости

осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).