

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.08.2018 08:35:22

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e200a2c48

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор –  
проректор по учебной работе

Н.Г. Кузнецов

«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины

**Деловые переговоры в торговом бизнесе**

по профессионально-образовательной программе направление 38.03.06  
"Торговое дело" профиль 38.03.06.03 "Рекламная деятельность"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

КАФЕДРА **Маркетинг и реклама****Распределение часов дисциплины по семестрам**


Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	17,3			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная	36	36	36	36
Сам. работа	72	72	72	72
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**


Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.06 "Торговое дело" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.11.2015г. №1334)


Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 38.03.06 "Торговое дело" профиль 38.03.06.03 "Рекламная деятельность"


Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Хачатурян Н.Р. 

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Бондаренко В.А. 

Методическим советом направления: д.э.н., Профессор, Костоглодов Д.Д. 

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.  30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.  31.05.18

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Маркетинг и реклама

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Бондаренко В.А. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Хачатурян Н.Р. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Маркетинг и реклама

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Бондаренко В.А. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Хачатурян Н.Р. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Маркетинг и реклама

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Бондаренко В.А. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Хачатурян Н.Р. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Маркетинг и реклама

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Бондаренко В.А. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Хачатурян Н.Р. \_\_\_\_\_

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Цели овладения студентами культурой делового общения, психологией, стратегией и тактикой деловых переговоров, приемов и методов воздействия на оппонентов и достижения эффективного сотрудничества.
1.2	Задачи: изучение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры; выработка навыков владения деловой перепиской, публичным выступлением и другими вербальными и невербальными коммуникациями; изучение теории и практики ведения деловых переговоров, психологии делового общения, создания благоприятного климата в общении и приемов убеждения.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:	
2.1.2	Методы научных исследований	
2.1.3	Рекламная деятельность	
2.1.4	Маркетинг	
2.1.5	Философия	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Деловые переговоры в торговом бизнесе	
2.2.2	Проблемы эффективности коммерческой деятельности	
2.2.3	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
2.2.4	Организация складских операций на торговых предприятиях	
2.2.5	Технология продаж на потребительском рынке	

**3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>ПК-6: способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</b>	
<b>Знать:</b>	
основные методы ведения деловой беседы	
<b>Уметь:</b>	
вести основах делового общения	
<b>Владеть:</b>	
практическими навыками делового общения	
<b>ПК-7: способностью организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров</b>	
<b>Знать:</b>	
механизм взаимодействия в совместной деятельности, этику и этикет делового общения	
<b>Уметь:</b>	
вести деловое общение определяющий успех деятельности не только отдельного человека, но подчас и целой фирмы, организации	
<b>Владеть:</b>	
ораторским искусством, основами физиогномики и графологии	
<b>ПК-8: готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</b>	
<b>Знать:</b>	
технику создания благоприятного впечатления,	
<b>Уметь:</b>	
разрабатывать стратегию для отделов по отдельности	
<b>Владеть:</b>	
Теорией вербального общения	

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Основы делового этикета						

1.1	Лекция 1 «Основные характеристика общения» Цели, задачи, структура и актуальность курса. Деловые коммуникации и их значение. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в совместной деятельности /Лек/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Практическое занятие 1 «Основные характеристика общения» - способы воздействия; - стили общения; - формы общения; - подготовка студенческой группы к проведению деловой игры «ПРИНАДО» (приобретение навыков делового общения), формирование игровых фирм –партнеров, распределение ролей, знакомство с содержанием и этапами деловой игры. /Пр/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Практическое занятие 2 «Эффективные письменные и электронные коммуникации» - деловое письмо; - деловой телефон; - 10 телефонных грехов; - игровое занятие по деловой переписке и телефонному общению. «Публичная речь делового человека» - этапы подготовки и проведения публичного выступления; - этапы ораторской деятельности; - подготовка письменного текста; - тренинг «Развитие речевого аппарата, дикция и модуляция голоса», отработка чистоговорок и скороговорок. /Пр/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.4	Темы докладов и рефератов: 1. Стратегия общения 2. Пространство и время общения 3. Основы такесики 4. Основные законы общения 5. Психологические приемы влияния на партнера 6. Нравственные ценности рынка 7. Общение между фирмами в США 8. Раскройте процесс управления маркетингом на уровне конкретного предприятия. 9. Визитные карточки 10. Телефонный разговор 11. Деловая переписка 12. Деловой этикет и толерантность /Ср/	3	42	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
	<b>Раздел 2. Психологические приемы влияния на партнера</b>						

2.1	Лекция 2.1 «Этика и этикет в деловом общении» Встреча, приветствие, представление. Визитка как инструмент делового контакта. Этика деловых отношений и этикет бизнес-общения /Лек/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.2	Практическое занятие 2.1 «Этика и этикет в деловом общении» -этика делового общения; - способы приветствия; - игровое занятие по приветствию бизнес-партнеров, обмен визитками, представление игровых фирм. Решение обучающего кроссворда «Этика делового человека». Подведение итогов в балльной оценке. «Эффективные письменные и электронные коммуникации» - деловое письмо; - деловой телефон; - 10 телефонных грехов; - игровое занятие по деловой переписке и телефонному общению. /Пр/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	Практическое занятие 2.2 «Имидж личности и невербальное общение» - имидж делового человека; - имидж женщины; -имидж мужчины; - невербальные средства общения; - искусственное повышение статуса; - тренинг «Невербальное общение». «Типология конфликта. Причины возникновения конфликтов» - определение конфликта; - типология конфликта; - причины возникновения конфликта; - основные стадии конфликта; - структура конфликта; - способы урегулирования конфликта. /Пр/	3	2	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
2.4	Темы докладов и рефератов: 1. Особенности общения через переводчика 2. Психологические приемы влияния на партнера 3. Восприятие и понимание в процессе общения 4. Имидж деловой женщины 5. Имидж делового мужчины 6. Деловой завтрак, обед, ужин. 7. Спор его цели и подходы 8. Критика в споре 9. Агрессии во время спора 10. Основные направления /Ср/	3	50	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.5	/Зачёт/	3	4	ПК-6 ПК-7 ПК-8	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Характеристика и содержание делового общения.
2. Стили общения.
3. Виды и формы общения в бизнесе.
4. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении.
5. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии.
6. Механизм воздействия в процессе общения.
7. Лексические средства выразительности речи.
8. Этика деятельности руководителя.
9. Средства повышения внимания, используемые оратором.
10. Система отработки навыков ораторского искусства.
11. Подготовка к публичным выступлениям.
12. Методы овладения техникой речи.
13. Базовые методы эффективного публичного выступления.
14. Эффективные приемы выслушивания.
15. Сущность и содержание профессионального слушания.
16. Искусство комплимента. Основные требования к комплименту. Характеристика скрытых комплиментов.
17. Сущность и основные правила конструктивной критики. Эффективные критические оценки.
18. Основы делового этикета при телефонном общении, культура речи при телефонном общении.
19. Правила ведения телефонных переговоров, типичные ошибки при телефонном общении.
20. Виды деловой корреспонденции – телефонограмма, факс. Электронная почта, требования к структуре и содержанию.
21. Характеристика манипуляций в общении.
22. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
23. Визитная карточка и ее роль в деловых контактах.
24. Виды делового письма, его составные части и оформление.
25. Основные правила деловой переписки.
26. Методика написания эффективного коммерческого письма (система ВИПД Р. Теннера).
27. Методы отработки дикции в практике деловой речи.
28. Факторы, формирующие имидж собеседника.
29. Эффекты восприятия человека.
30. Одежда и внешний облик как важнейшие факторы делового имиджа.
31. Техника создания благоприятного впечатления.
32. Создание раппорта в деловом общении.
33. Строексы: значение, классификация и техника их оказания.
34. Убеждение как метод управления оппонентом. 13 правил убеждения.
35. Искусственное повышение и понижение статуса собеседника. Статус и правила убеждения.
36. Правило Гомера, Сократа, Паскаля, их связь между собой и применение в процессе убеждения.
37. Классификация убеждающих воздействий и их применение.
38. Композиционно-технологическая структура публичной речи.
39. Экспрессивные средства общения при публичном выступлении.
40. Модели общения и барьеры, возникающие в общении.
41. Психологическая техника формирования аттракции.
42. Психологическая техника влияния на людей.
43. Основы невербального общения.
44. Кинесические особенности невербального общения.
45. Визуальный контакт.
46. Проксемические особенности невербального общения.
47. Понятие и типология конфликта.
48. Структура конфликта и функции конфликта.
49. Динамика конфликта.
50. Внутриличностные конфликты.
51. Конфликты на различных уровнях социальной системы.
52. Разрешение конфликтов.
53. Культура спора в процессе дискуссии.
54. Национальные особенности делового общения.
55. Психологические приемы в публичном выступлении.
56. Риторические приемы в публичном выступлении.
57. Манипулирование ходом переговоров и тактика достижения компромиссов.
58. Основные формулы переговоров и приемы их ведения.

#### 5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

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

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Э.Г. Куликова, М.Е. Локтева	Культура речи и деловое общение: учебник	Ростов н/Д: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017	500
Л1.2	Мунин А. Н.	Деловое общение: курс лекций	Москва: Издательство «Флинта», 2016	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Руденко А. М., Самыгин С. И.	Деловое общение: учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2008	57

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Министерство культуры Российской Федерации	Деловое общение : Сборник контрольных заданий [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=279466">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=279466</a>	Кемерово : КемГУКИ, 2014	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Ян Эл,лвуд. 100 приемов эффективного брэндинга [Электронный ресурс] : учебник / Ян Эл,лвуд - Питер. 2013. - 550 с. - 978-5-394-02104-6. <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135030">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135030</a>			
Э2	Нуралиев, С. У. Маркетинг. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / С. У. Нуралиев, Д. С. Нуралиева. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 362 с. - 978-5-394-02115-2. <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135051">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135051</a>			
Э3	Парамонова, Т. Н. Маркетинг торгового предприятия. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Т. Н. Парамонова, И. Н. Красюк, В. В. Лукашевич. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 283 с. - 978-5-394-02068-1. <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135052">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135052</a>			

#### 6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Office			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.4.1	Консультант +			

#### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.			
-----	--	--	--	--


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

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.				
--	--	--	--	--



Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры маркетинга  
Протокол № 11 от «08» 08 2018 г.  
Зав.кафедрой  Бондаренко В.А.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.07 Деловые переговоры в торговом бизнесе**

Направление подготовки

**38.03.06 Торговое дело**

Профиль

**38.03.06.01 Коммерция**

**38.03.06.02 Маркетинг в торговле**

**38.03.06.03 Рекламная деятельность**

**38.03.02.05 Логистика в торговле**

Уровень образования  
бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

к.э.н., доцент Хачатурян Н.Р.

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	3
3 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.....	6
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	13

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ПК -6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</b>			
<p><i>Знания - механизм взаимодействия в совместной деятельности, этику и этикет делового общения</i></p> <p><i>Умения - вести деловое общение определяющий успех деятельности не только отдельного человека, но подчас и целой фирмы, организации</i></p> <p><i>Навыки - ораторским искусством, основами физиогномики и графологии</i></p>	<p><i>Решать поставленные задачи и принимать обоснованные управленческие решения</i></p>	<p><i>умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; целенаправленность поиска и отбора данных</i></p>	<p><i>С – собеседование, СР – самостоятельная работа,</i></p>
<b>ПК-8 готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</b>			
<p><i>Знания - технику создания благоприятного впечатления, основные методы аттракции, правила убеждения, выборы эффективной стратегии бесед и переговоров</i></p> <p><i>Умения - разрабатывать</i></p>	<p><i>Обзор существующих моделей и применение их для эффективной стратегии бесед и переговоров</i></p>	<p><i>соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;</i></p>	<p><i>С – собеседование, СР – самостоятельная работа, Т – тест,</i></p>

стратегию организации Навыки особенностями вербального и невербального общения	-		
--	---	--	--

## 2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

*Текущий контроль успеваемости* студента проводится следующим образом:

- на лекционных занятиях – активное участие в обсуждении лекционного материала (способность установить взаимосвязь между пройденным лекционным материалом и рассматриваемой темой, использовать знания, полученные в ходе выполнения самостоятельной работы):

- 1) Аргументированный ответ, своевременное дополнение или корректное пояснение в соответствии с вопросами преподавателя – **максимально 5 баллов**;
- 2) Активное участие в дискуссии, предложенной преподавателем по теме лекции, – **максимально 5 баллов**.

- на практических занятиях – активное участие в работе на практических занятиях (способность установить взаимосвязь между пройденным материалом и рассматриваемой темой, использовать знания, полученные в ходе выполнения самостоятельной работы):

- *ответы на плановые вопросы к семинарским занятиям*: один ответ (пояснение, предложение) – **от 0 до 3 баллов** (в зависимости от правильности, полноты ответа и его качественного наполнения).
- *анализ конкретных практических ситуаций (case-study)*: умение студентами анализировать информацию, выявлять ключевые проблемы, выбирать альтернативные пути решения, оценивать их, находить оптимальный вариант и формулировать программы действий: решение одного кейса на каждом занятии оценивается **от – от 0 до 5 баллов** (в зависимости от правильности решения проблемы, полноты анализа и его качественного наполнения);
- *доклад с презентацией по актуальным проблемам курса*: каждый доклад с презентацией оценивается – **от 0 до 5 баллов** (в зависимости от правильности, полноты, своевременности и качественного наполнения задания).
- *своевременное, полное и верное выполнение домашнего задания* (оценивает степень усвоения студентом материала, рассмотренного на практическом занятии): одно домашнее задание - **от 0 до 3 баллов** (в зависимости от правильности, полноты, своевременности и качественного наполнения задания);
- *решение задач (у доски, с места)*, самостоятельные грамотные и логически стройные пояснения хода решения задачи; верное использование теоретического материала при решении задач; интерпретация полученных результатов; – **от 0 до 5 баллов** в зависимости от сложности решаемой задачи

Студент считается аттестованным по дисциплине, если его оценка за семестр составляет *не менее 50 баллов* (суммарно по двум контрольным точкам). При определении баллов, набранных при промежуточной аттестации, используются следующие критерии<sup>1</sup>:

Оценка в 100-балльной шкале	Оценка в традиционной шкале	Характеристика
84-100	5 (отлично)	Изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой.
67-83	4 (хорошо)	Наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, студент усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины.
50-66	3 (удовлетворительно)	Наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике.
0-49	2 (неудовлетворительно)	Ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

При проведении *промежуточной аттестации* преподаватель имеет право задавать студенту дополнительные вопросы по оценочным заданиям в рамках программы дисциплины, модуля по окончании ответа обучающегося (при необходимости уточнения или дополнения). В случае отказа обучающегося от ответа по заданию/ билету – результат промежуточной аттестации оценивается преподавателем как «неудовлетворительно» (без выяснения причины отказа)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Положение «Об организации учебного процесса в Ростовском государственном экономическом университете (РИНХ) с использованием зачетных единиц (кредитов) и балльно-рейтинговой системы». Принято Ученым советом вуза 28.04.2011г., протокол №8. Положение «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования: бакалавриата, специалитета, магистратуры». Принято Ученым советом вуза 24.06.2014 г., протокол №11.

<sup>2</sup> Положение «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования: бакалавриата, специалитета, магистратуры». Принято Ученым советом вуза 24.06.2014 г., протокол №11.

### 3 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

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Маркетинга и рекламы

#### Вопросы к зачету

по дисциплине Деловые переговоры в торговом бизнесе

1. Характеристика и содержание делового общения.
2. Стили общения.
3. Виды и формы общения в бизнесе.
4. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении.
5. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии.
6. Механизм воздействия в процессе общения.
7. Лексические средства выразительности речи.
8. Этика деятельности руководителя.
9. Средства повышения внимания, используемые оратором.
10. Система отработки навыков ораторского искусства.
11. Подготовка к публичным выступлениям.
12. Методы овладения техникой речи.
13. Базовые методы эффективного публичного выступления.
14. Эффективные приемы выслушивания.
15. Сущность и содержание профессионального слушания.
16. Искусство комплимента. Основные требования к комплименту. Характеристика скрытых комплиментов.
17. Сущность и основные правила конструктивной критики. Эффективные критические оценки.
18. Основы делового этикета при телефонном общении, культура речи при телефонном общении.
19. Правила ведения телефонных переговоров, типичные ошибки при телефонном общении.
20. Виды деловой корреспонденции – телефонограмма, факс. Электронная почта, требования к структуре и содержанию.
21. Характеристика манипуляций в общении.
22. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
23. Визитная карточка и ее роль в деловых контактах.
24. Виды делового письма, его составные части и оформление.
25. Основные правила деловой переписки.
26. Методика написания эффективного коммерческого письма (система ВИПД Р. Теннера).
27. Методы отработки дикции в практике деловой речи.
28. Факторы, формирующие имидж собеседника.
29. Эффекты восприятия человека.
30. Одежда и внешний облик как важнейшие факторы делового имиджа.
31. Техника создания благоприятного впечатления.

32. Создание раппорта в деловом общении.
33. Строуксы: значение, классификация и техника их оказания.
34. Убеждение как метод управления оппонентом. 13 правил убеждения.
35. Искусственное повышение и понижение статуса собеседника. Статус и правила убеждения.
36. Правило Гомера, Сократа, Паскаля, их связь между собой и применение в процессе убеждения.
37. Классификация убеждающих воздействий и их применение.
38. Композиционно-технологическая структура публичной речи.
39. Экспрессивные средства общения при публичном выступлении.
40. Модели общения и барьеры, возникающие в общении.
41. Психологическая техника формирования аттракции.
42. Психологическая техника влияния на людей.
43. Основы невербального общения.
44. Кинесические особенности невербального общения.
45. Визуальный контакт.
46. Проксемические особенности невербального общения.
47. Понятие и типология конфликта.
48. Структура конфликта и функции конфликта.
49. Динамика конфликта.
50. Внутриличностные конфликты.
51. Конфликты на различных уровнях социальной системы.
52. Разрешение конфликтов.
53. Культура спора в процессе дискуссии.
54. Национальные особенности делового общения.
55. Психологические приемы в публичном выступлении.
56. Риторические приемы в публичном выступлении.
57. Манипулирование ходом переговоров и тактика достижения компромиссов.
58. Основные формулы переговоров и приемы их ведения.

Составитель

Н.Р. Хачатурян

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Маркетинга и рекламы

### **ЗАДАНИЕ К ЗАЧЕТУ**

по дисциплине **Деловые переговоры в торговом бизнесе**

1. Одежда и внешний облик как важнейшие факторы делового имиджа
2. Правило Гомера, Сократа, Паскаля, их связь между собой и применение в

процессе убеждения.

3. Тест

Вопрос 1. Оппонент на переговорах задает вопросы на которые он не имеет права. Ваши действия?

1. Дать ложную информацию
2. Промолчать
3. Сказать правду
4. Сделать перерыв

Вопрос 2. Уловка, используемая на переговорах для снижения статуса оппонента:

1. Воздействие на эмоциональное состояние оппонента
2. Использование принципа «по конечному результату»
3. Уточнение позиции оппонента
4. Прием «хороший парень – плохой парень»

Вопрос 3. В межличностном взаимодействии на переговорах необходимо:

1. Не проявлять своих чувств
2. Чаще извиняться
3. Не признавать позицию другой стороны
4. Внимательно слушать оппонента
  1. Отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии
  2. Боязнь открытых пространств

Заведующий кафедрой  
Экзаменатор

(В.А. Бондаренко)  
(Н.Р. Хачатурян)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Маркетинга и рекламы

**Тесты письменные**

по дисциплине Деловые переговоры в торговом бизнесе

**Тесты по Модулю 1. «Основы делового этикета»**

**Вариант 1**

Вопрос 1. Основной закон аттракции?

1. Правило «делать подарки Ребенку собеседника и не раздражать его Родителя»
2. Устранение возникающего раппорта



3. Правило «15 секунд»
4. Повышение статуса собеседника

Вопрос 2. Эффективность воздействия комплимента на фоне антикомплимента себе?

1. Удовлетворение индивидуальной установке на критику собеседника
2. Создание заинтересованности
3. Создание пресинга
4. Раздражение лестью

Вопрос 3. Какой из вопросов является риторическим?

1. Кому не надоедает TV-реклама?
2. Кто там шагает правой?
3. Кто еще не оплатил за проезд?
4. А оценки когда будут известны?

Вопрос 4. Наиболее правильное построение критического выступления?

1. Обвинение – совместный поиск выхода из ситуации
2. Аргументированная критика – обвинение
3. Похвала – критика – похвала
4. Субъективная критика – похвала

#### **Вариант 2**

Вопрос 1. Основной закон аттракции?

5. Правило «делать подарки Ребенку собеседника и не раздражать его Родителя»
6. Устранение возникающего раппорта
7. Правило «15 секунд»
8. Повышение статуса собеседника

Вопрос 2. Эффективность воздействия комплимента на фоне антикомплимента себе?

5. Удовлетворение индивидуальной установке на критику собеседника
6. Создание заинтересованности
7. Создание пресинга
8. Раздражение лестью

Вопрос 3. Какой из вопросов является риторическим?

5. Кому не надоедает TV-реклама?
6. Кто там шагает правой?
7. Кто еще не оплатил за проезд?
8. А оценки когда будут известны?

Вопрос 4. Наиболее правильное построение критического выступления?

5. Обвинение – совместный поиск выхода из ситуации
6. Аргументированная критика – обвинение
7. Похвала – критика – похвала
8. Субъективная критика – похвала

#### **Тесты по Модулю 2. «Психологические приемы влияния на партнера»**

##### **Вариант 1**

Вопрос 3. Какие самые эффективные составляющие вербального способа общения позволяют расположить к себе собеседника?

1. Комплимент, улыбка, поднятие статуса, благодарственное письмо
2. Похлопывание по плечу, комплимент, улыбка
3. Имя собеседника, поднятие статуса, комплимент
4. Поднятие статуса, имя собеседника, комплимент, улыбка

Вопрос 4. Какие жесты собеседника свидетельствующие о лживости слов?

1. Ладонью захватывает подбородок

2. Медленно снимает очки, тщательно их протирает
3. Руки прячет за спину
4. Слегка касается носа или века указательным пальцем

Вопрос 5. Какой вариант лучший при ответе на телефонный звонок в Ваш офис?

1. «Говорите»
2. «Вас слушают»
3. Название фирмы, отдела и своей фамилии
4. Название фирмы и фраза «Добрый день»

### **Вариант 2**

Вопрос 2. Что такое вербальное общение?

1. Общение с помощью слов
2. Общение с друзьями
3. Общение с помощью жестов
4. Общение с недругом

Вопрос 3. Механизм воздействия на человека в процессе общения?

1. Опровержение
2. Убеждение
3. Эмпатия
4. Общение с недругом

Вопрос 4. К какому стилю человеческого общения относится деловое общение?

1. Манипулятивному
2. Гуманистическому
3. Ритуальному
4. Интравертивному

Вопрос 5. Наиболее эффективный порядок аргументов для убеждения?

1. Самый сильный, сильный, средний
2. Сильный, средний, самый сильный
3. Средний, слабый, сильный
4. Слабый, средний, самый сильный

Регламент проведения мероприятия оценивания: 30 минут.

### **Система оценивания результатов тестирования.**

Тест по итогам изучения модуля включает 20 заданий. За каждое правильно выполненное задание обучающийся получает 5 баллов. Для оценки тестовых заданий используется номинальная шкала в соответствии с которой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Составитель Н.Р. Хачатурян

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

**Оформление комплекта заданий для контрольной работы**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Маркетинга и рекламы

**Комплект заданий для контрольной работы**

по дисциплине Деловые переговоры в торговом бизнесе

**Вариант 1**

1. Основы создания благоприятной атмосферы общения, принципы эффективного слушания и конструктивной критики
2. Имидж делового человека – основные составляющие, эффекты восприятия, имидж мужчины и женщины

**Вариант 2**

1. Деловое письмо: структура, этикет и стиль оформления, искусство письма.
2. Стили речи. Публичные выступления и их подготовка. Контакт с аудиторией, риторические приемы и культура речи

**Вариант 3**

1. Характеристика манипуляций в общении
2. Визуальный контакт.

**Вариант 4**

1. Строуксы: значение, классификация и техника их оказания.
2. Кинесические особенности невербального общения

Назначение контрольной работы.

Контрольные работы позволяют оценить знания студентов по итогам изучения тем и модулей дисциплины.

Элементы содержания учебного модуля, включенные в контрольную работу.

В контрольных работах осуществляется проверка знания основных понятий, принципов и концепций, составляющих предмет рассмотрения данной дисциплины.

Составитель Н.Р. Хачатурян  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

**Оформление тем для курсовых работ/ проектов  
(эссе, рефератов, докладов, сообщений)**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

## Темы рефератов

по дисциплине Деловые переговоры в торговом бизнесе

1. Национальные особенности делового общения.
2. Психологические приемы в публичном выступлении.
3. Риторические приемы в публичном выступлении.
4. Манипулирование ходом переговоров и тактика достижения компромиссов.
5. Основные формулы переговоров и приемы их ведения.
6. Эффекты восприятия человека.
7. Одежда и внешний облик как важнейшие факторы делового имиджа.
8. Техника создания благоприятного впечатления.
9. Создание раппорта в деловом общении.
10. Строуксы: значение, классификация и техника их оказания.
11. Убеждение как метод управления оппонентом. 13 правил убеждения.
12. Искусственное повышение и понижение статуса собеседника. Статус и правила убеждения.
13. Правило Гомера, Сократа, Паскаля, их связь между собой и применение в процессе убеждения.
14. Классификация убеждающих воздействий и их применение.
15. Композиционно-технологическая структура публичной речи.
16. Экспрессивные средства общения при публичном выступлении.
17. Модели общения и барьеры, возникающие в общении.
18. Психологическая техника формирования аттракции.
19. Психологическая техника влияния на людей.
20. Основы невербального общения.
21. Кинесические особенности невербального общения.
22. Визуальный контакт.
23. Проксемические особенности невербального общения.
24. Понятие и типология конфликта.
25. Структура конфликта и функции конфликта.
26. Динамика конфликта.
27. Внутриличностные конфликты.
28. Конфликты на различных уровнях социальной системы.
29. Разрешение конфликтов.
30. Культура спора в процессе дискуссии.
31. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении.
32. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии.

Регламент проведения мероприятия оценивания: 15 минут.

Составитель        Н.Р. Хачатурян  
«     »                          2017г.

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

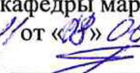
Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета. Зачет проводится в письменном виде. Количество вопросов в зачетном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры маркетинга  
Протокол № 11 от «28» 06 2018 г.  
Зав.кафедрой  Бондаренко В.А.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.07 Деловые переговоры в торговом бизнесе**

Направление подготовки

**38.03.06 Торговое дело**

Профиль

**38.03.06.01 Коммерция**

**38.03.06.02 Маркетинг в торговле**

**38.03.06.03 Рекламная деятельность**

**38.03.02.05 Логистика в торговле**

Уровень образования  
бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

к.э.н., доцент Хачатурян Н.Р.

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Деловые переговоры в торговом бизнесе»

Учебным планом по направлению подготовки «Торговое дело» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия

В ходе лекционных занятий рассматриваются основные методы ведения деловой беседы, механизм взаимодействия в совместной деятельности, этику и этикет делового общения, технику создания благоприятного впечатления, основные методы аттракции, правила убеждения, выборы эффективной стратегии бесед и переговоров

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки делового общения, ораторского искусства, основы физиогномики и графологии, особенности вербального и невербального общения..

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом

необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

Для изучения дисциплины помимо чтения основной и дополнительной литературы студентам рекомендуется посещать сайты Интернет, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Internet-ресурсы

Название ресурса	Адрес	Аннотация
Деловое общение	<a href="http://www.4p.ru">www.4p.ru</a>	Мальханова И.А. Деловое общение/ Учебное пособие, М.: Академический проект, 2010г.
I. Marketing	<a href="http://www.marketing.spb.ru">www.marketing.spb.ru</a>	Публикации по вопросам маркетинга (брендинг, поведение потребителей, переговоры в бизнесе и т.д.)..
Comcon-2	<a href="http://www.comcon-2.com">www.comcon-2.com</a>	Теория количественных и качественных исследований (общение, переговоры и т.д.). Публикации.
7 статей	<a href="http://www.marketolog.ru">www.marketolog.ru</a> <a href="http://www.7st.ru">www.7st.ru</a>	Сетевой журнал о маркетинге и рекламе.
Каталог баз данных	<a href="http://www.kbd.ru">www.kbd.ru</a>	Ценовые базы данных, которые можно найти в Интернете.
Все о рекламе	<a href="http://www.rwr.ru">www.rwr.ru</a>	Online конференции: теория и практика рекламы, PR, медиапланирование, маркетинг, полиграфия и т.д.
Manager	<a href="http://www.manager.ru">www.manager.ru</a>	Все о менеджменте, маркетинге, рекламе.