

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:30:32

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Ведение переговоров**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2024 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА      Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	80	80	80	80
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н, доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного понимания об переговорных процессах и деловом общении, а также развития практических навыков разрешения конфликтных ситуаций в деловой среде.
-----	---

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-6: Способность осуществлять разработку и внедрение корпоративной политики предприятий индустрии гостеприимства</b>
<b>ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</b>

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
- основы корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, психологические особенности потребителя, виды и формы процесса сервисного обслуживания потребителя, современные корпоративные инструменты в области управления корпоративной политикой на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК 6.1) - сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций (соотнесено с индикатором ПК 8.1)
<b>Уметь:</b>
разрабатывать формы корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, работать в контактной зоне, применять современные правила обслуживания потребителя, : разрабатывать современную корпоративную политику на предприятиях индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК 6.2) разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором ПК 8.2)
<b>Владеть:</b>
навыками внедрения корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, навыками учета основных психологических особенностей потребителя; навыками работы в контактной зоне, консультировать потребителя (соотнесено с индикатором ПК 6.3) навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором ПК 8.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Понятие деловых переговоров

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Природа и предмет переговоров. Функции переговоров / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
1.2	Модели ведения переговорного процесса / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1,

					Л2.2
1.3	Этикет ведения переговоров. Язык жестов и мимики в переговорах / Лек /	4	2	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
1.4	Природа и предмет переговоров. Функции переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
1.5	Модели ведения переговорного процесса Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
1.6	Этикет ведения переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
1.7	1. Понятие и виды делового общения и деловых переговоров 2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д. 3. Общее понятие о деловом общении. 4. Приемы рационализации делового телефонного общения. 5. Культура деловых переговоров. 6. Особенности речевого этикета в деловой сфере. 7. Протокольные мероприятия. 8. Психологические аспекты речевого делового общения. 9. Формы делового общения. 10. Особенности деловой беседы. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	20	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
<b>Раздел 2. Переговорный процесс</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Этапы подготовки переговорного процесса / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6
2.2	Техника переговоров / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
2.3	Этапы подготовки переговорного процесса Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
2.4	Техника ведения переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
2.5	Организация переговорного процесса Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
2.6	1. Подготовка и организация деловой беседы. 2. Виды деловых бесед. 3. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника. 4. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий. 5. Имидж делового мужчины и деловой женщины. 6. Подарки и сувениры для деловых партнеров. 7. Виды переговоров и особенности их проведения. 8. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса. 9. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров. 10. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	20	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2

Раздел 3. Управление деловыми переговорами					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Национальные особенности ведения переговоров / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.2	Ведение переговоров с потребителем. Управление конфликтом в переговорах / Лек /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.3	Слагаемые успеха деловых переговоров / Лек /	4	6	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.4	Национальные особенности ведения переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.5	Ведение переговоров с потребителем. Управление конфликтом в переговорах Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.6	Слагаемые успеха деловых переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	8	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.7	1. Российский стиль ведения деловых переговоров. 2. Контекст международных переговоров. Специфика национальных деловых культур. 3. Критический анализ поведения сторон. 4. Ключевые моменты деловых переговоров. 5. Аргументация предлагаемых решений: документы и материалы. 6. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами. 7. Общение в условиях конфликта. 8. Причины разногласий и конфликтов на переговорах. 9. Манипулятивные приемы и способы противодействия. 10. Индивидуальные особенности и стили переговорщиков. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	24	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2
3.8	/ Экзамен /	4	36	ПК-6, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л2.1, Л2.2

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Козьяков Р. В.	Психология переговоров: учебно-методический комплекс	Москва: Директ-Медиа, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=226085">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=226085</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Петрова, Ю. А., Спиридонова, Е. Б.	Золотые правила успешных переговоров: практическое пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/79625.html">https://www.iprbookshop.ru/79625.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.3		Переговоры в коммерческой деятельности предприятия: учебно-методическое пособие	Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=568098">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=568098</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Хамаганова, К. В.	Теория переговоров: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/102683.html">https://www.iprbookshop.ru/102683.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Садченко, В. Н., Легегина, Т. Б.	Ведение переговоров: учебное пособие (практикум)	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/92678.html">https://www.iprbookshop.ru/92678.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Горбачев Г., Пожарская А., Хоменко Р.	Договаривайся, а не говори. Техники управляемых переговоров	Санкт-Петербург: Питер, 2019	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=365310">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=365310</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.7	Головина А. С.	Деловые переговоры. Стратегия победы. — (Серия «Бизнес-войны»).	Санкт-Петербург: Питер, 2021	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=377387">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=377387</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.8	Панфилова, А. П.	Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: учебно-практическое пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/131757.html">https://www.iprbookshop.ru/131757.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.9	Митрошенков О. А.	Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541259">https://urait.ru/bcode/541259</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	32
Л2.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум	Саратов: Вузовское образование, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/97408.html">https://www.iprbookshop.ru/97408.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Переговоры: практическое пособие	Москва: Альпина Паблишер, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=598088">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=598088</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Дагаева, Е. А.	Деловые переговоры: учебное пособие	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/108077.html">https://www.iprbookshop.ru/108077.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.5	Панфилова А. П.	Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: практикум	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=691810</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Караяни А. Г., Цветков В. Л.	Психология общения и переговоров: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана Закон и право, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700167">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=700167</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс  
ИСС Гарант Справочная правовая система  
Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>  
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>  
База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

### 5.4 Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС  
LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-6: Способность осуществлять разработку и внедрение корпоративной политики предприятий индустрии гостеприимства			
З основы корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, психологические особенности потребителя, виды и формы процесса сервисного обслуживания потребителя, современные корпоративные инструменты в области управления корпоративной политикой на предприятиях индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>Т – тесты</i> <i>П- презентации</i> <i>ПЗ - практические задания</i> <i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
У разрабатывать формы корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, работать в контактной зоне, применять современные правила обслуживания потребителя, : разрабатывать современную корпоративную политику на предприятиях индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>Т – тесты</i> <i>П- презентации</i> <i>ПЗ - практические задания</i> <i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
В навыками внедрения корпоративной политики предприятия индустрии гостеприимства, навыками	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение	<i>Т – тесты</i> <i>П- презентации</i>



<p>учета основных психологических особенностей потребителя; навыками работы в контактной зоне, консультировать потребителя</p>	<p>данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>ПЗ - практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i></p>
<p>ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>			
<p>З сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>T – тесты П- презентации ПЗ - практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i></p>

<p>разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций</p>			
<p>У разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными,</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>T – тесты II- презентации ПЗ - практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i></p>

<p>историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями</p>			
<p>В навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>T – тесты</i> <i>П- презентации</i> <i>ПЗ - практические задания</i> <i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i></p>

### 1.2 Шкалы оценивания:

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

#### **Экзамен:**

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы

### Вопросы к экзамену

по дисциплине «Введение переговоров»

1. Аргументация предлагаемых решений: документы и материалы.
2. Виды деловых бесед.
3. Виды переговоров и особенности их проведения.
4. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
5. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
6. Индивидуальные особенности и стили переговорщиков.
7. Ключевые моменты деловых переговоров.
8. Контекст международных переговоров.
9. Специфика национальных деловых культур.
10. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
11. Критический анализ поведения сторон переговоров.
12. Культура деловых переговоров.
13. Манипулятивные приемы и способы противодействия.
14. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
15. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
16. Общее понятие о деловом общении.
17. Общение в условиях конфликта.
18. Особенности ведения международных переговоров. Бизнес-протокол.
19. Особенности деловой беседы.
20. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
21. Особенности речевого этикета в деловой сфере.
22. Письменное деловое общение и использование сети «Интернет».
23. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
24. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
25. Подготовка и организация деловой беседы.
26. Понятие и виды делового общения.
27. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
28. Приемы рационализации делового телефонного общения.
29. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.
30. Протокольные мероприятия.
31. Психологические аспекты речевого делового общения.
32. Разногласия и конфликты в процессе переговоров.
33. Российский стиль ведения деловых переговоров.
34. Современный деловой этикет
35. Специфика и культура телефонных переговоров.
36. Правила использования сотовой и электронной связи.
37. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
38. Типы конфликтов. Общение в условиях конфликта.
39. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
40. Формы делового общения.

### Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если 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;

- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - 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, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - 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;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - 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.

### Тесты письменные

по дисциплине «Введение переговоров»

*Выберите один или несколько ответов:*

*1. Назовите важнейшие функции переговоров:*

- а) информационная; е) координирующая;
- б) коммуникативная; ж) методологическая;
- в) регулирующая; з) эстетическая;
- г) контролирующая; и) систематизирующая.
- д) рекламная;

*2. Переговоры - это:*

- а) универсальное коммуникационное средство;
- б) реализация принципа индивидуализма;
- в) способ урегулирования конфликтов;
- г) независимость от государственных институтов;
- д) средство принятия взаимоприемлемых решений;
- е) особая форма общественного сознания;
- ж) искусство убеждать и побеждать;
- з) социальный институт.

*3. Укажите проблемы ведения переговоров, возникшие в условиях глобализации:*

- а) зависимость национальных экономик от глобальных финансовых рынков;
- б) взаимоотношение глобального и национального;
- в) реализация принципа свободного выбора линии экономического развития государства (фирмы, компании);
- г) сохранение национальных приоритетов в экономике, культуре, бизнесе;
- д) сдерживание откровенного эгоизма развитых стран;
- е) отказ от ценностей самобытности, специфики, неповторимости и самодостаточности национальных государств и сообществ.

*4. В связи с какими причинами современный переговорный процесс обращается к информационным технологиям:*

- а) информационные технологии превращаются в важнейший ресурс хозяйственной деятельности;
- б) информационные ресурсы возрождают традиционные технологии и способы производства;
- в) информация из сферы бизнеса и финансов ломает традиционные институты национальной экономики;

г) информационные технологии способствуют углублению разрыва между развитыми и развивающимися странами.

5. *Переговоры - универсальное средство урегулирования конфликтов. В переводе с латинского конфликт означает:*

- а) дело; г) удар;
- б) борьбу; д) инцидент.
- в) столкновение;

6. *Выделите сущностный источник конфликта:*

- а) столкновение случайных интересов;
- б) нехватка каких-либо ресурсов или препятствие на пути их достижения;
- в) наличие оппозиции;
- г) нехватка материальных благ;
- д) наличие двух противоположных тенденций.

7. *Назовите стратегии управления политическими конфликтами:*

- а) инициирование; д) предупреждение;
- б) девиация; е) разрешение;
- в) рутинизация; ж) вытеснение.
- г) столкновение;

8. *Переговоры - это всегда определенный риск. Какие основные уровни политических рисков выделяют в международной практике:*

- а) международный или глобальный (мегариск);
- б) социально-психологический (психориск);
- в) внутренний и страновой (макрориск);
- г) уровень отдельных субъектов (фирм, компаний) (микрориск).

9 *Выделите свойства риска, которые характеризуют переговоры:*

- а) нелинейность и альтернативность;
- б) пассионарность;
- в) универсальность;
- г) индивидуализм;
- д) иерархичность;
- е) непредсказуемость;
- ж) социализация;
- з) управляемость;
- и) вероятность.

10 *Выберите характеристики и установки мягкого (деликатного) способа ведения переговоров:*

- а) участники - соперники;
- б) доверяйте окружающим;
- в) стремитесь к согласию;
- г) угрожайте;
- д) поддавайтесь давлению;
- е) участники - друзья;
- ж) оказывайте давление;
- з) не доверяйте партнерам;
- и) предлагайте;
- к) настаивайте на своем.

11 *Выберите характеристики и установки жесткого стиля переговоров:*

- а) цель - согласие;
- б) цель - победа;
- в) ради сохранения отношений можно идти на уступки;

- г) необходимо быть жестким по отношению к проблеме и людям;
- д) уступки - необходимое условие для нормальных отношений;
- е) ищите единственный вариант, устраивающий вас;
- ж) попытайтесь избежать столкновения характеров;
- з) ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону;
- и) стремитесь победить в столкновении характеров.

*12 Назовите структурные компоненты переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес-переговоры и др.):*

- а) участники переговоров;
- б) поведение;
- в) предмет переговоров;
- г) роль;
- д) намерение;
- е) результат;
- ж) концептуальное окружение;
- з) образование.

*13. Назовите типы переговоров в зависимости от области их проведения:*

- а) международные;
- б) переговоры в рабочем порядке;
- в) коммерческие (бизнес-переговоры);
- г) переговоры на высоком уровне;
- д) межличностные;
- е) переговоры на высшем уровне;
- ж) переговоры внутри организаций (организационные).

*14 На основе функций дипломатического протокола как принципа «международной вежливости» выполняются следующие действия:*

- а) назначаются главы дипломатических представительств, постоянные поверенные в делах, временные поверенные в делах, атташе;
- б) осуществляется принятие внутригосударственных декретов и указов;
- в) производятся дипломатические визиты, приемы, переписка;
- г) ведутся переговоры;
- д) подписываются внутригосударственные договоры и соглашения;
- е) соблюдается этикет, касающийся исполнения гимна страны и поднятия ее флага;
- ж) подписываются международные договоры и соглашения.

*15. В каких документах выражаются результаты переговоров:*

- а) протокол о намерениях;
- б) деловой протокол;
- в) соглашение;
- г) пакт;
- д) контракт;
- е) дипломатический протокол;
- ж) конвенция;
- з) договор;
- и) декларация;
- к) меморандум;
- л) протокол.

*16 Проведение переговоров включает следующие основные этапы:*

- а) предпереговоры (оценка готовности сторон, определение лучшей альтернативы);
- б) начальный этап (цель, представление, план);
- в) обмен информацией (определение вопросов, требующих объяснения и представления интересов сторон для достижения приемлемого соглашения);
- г) решение проблемы (генерирование идей и альтернатив, нахождение компромисса,

достижение согласия о критериях приемлемого соглашения);  
д) соглашение (с включением положений о соблюдении гарантий по его выполнению и санкций при невыполнении).

*17. Какие из приведенных характеристик свойственны западному типу культуры?*

- а) гармоничное отношение к природе;
- б) активно-преобразующая роль человека;
- в) высокий статус традиций, обычаев в общественной жизни;
- г) индивидуализм;
- д) прагматизм;
- е) рационализм, аналитическое мышление;
- ж) уважение к закону;
- з) силовое отношение к природе.

*18. Какие из перечисленных характеристик соответствуют восточному типу культуры?*

- а) высокий статус традиций;
- б) вера в прогресс и активное переустройство природы;
- в) сильное влияние духовно-религиозных установок;
- г) силовое отношение к миру;
- д) приоритет государства над личностью;
- е) образно-созерцательное мышление.

*19. Каково отношение партнеров по переговорам из Западной Европы и США к заключению контрактов?*

- а) высоко ценят последовательность в выполнении задач;
- б) внимательно относятся к формальным соглашениям;
- в) контракты составляются в письменной форме;
- г) контракты носят конкретный и четкий характер;
- д) в контрактах оговариваются выгоды сторон в зависимости от своевременного их выполнения;
- е) четко определяются санкции за невыполнение соглашений.

*20. Духовные ценности культуры и черты национального характера оказывают влияние на переговорный процесс. Каковы духовные ценности восточного славянства?*

- а) коллективизм и соборность;
- б) вера в идеал и служение обществу;
- в) агрессивность и уверенность в себе;
- г) прагматизм и аналитический рационализм;
- д) смирение и недостаток инициативы;
- е) слаборазвитое чувство ответственности;
- ж) безграничная свобода духа;
- з) стойкость к жизненным невзгодам и испытаниям;
- и) толерантность и стремление к компромиссу.

*21. Главное предназначение стратагемного мышления на переговорах заключается в том, чтобы:*

- а) вступить в открытое противоборство;
- б) не конфликтовать открыто;
- в) быстро истощать силы партнера;
- г) не вступать в открытое противоборство;
- д) вступать в открытый конфликт;
- е) нанести невосполнимый урон партнеру;
- ж) использовать атаку противника против него самого;
- з) добиться, чтобы противники обезоружили себя собственными руками.

*22. Принятие решений на переговорах является ядром переговорного процесса. Какие элементы входят в структуру принятия решений на переговорах?*

- а) субъекты (участники переговоров);



- б) средства (процедуры, механизмы, альтернативы, дебаты, информационные ресурсы);
- в) цели (налаживание связей, взаимодействие партнеров с целью принятия взаимоприемлемых решений);
- г) результат (принятие, легализация и реализация решений, заключение соглашений);
- д) политика (деятельность социальных групп, связанная с определением задач и функций государства, власти);
- е) право (совокупность идей, выражающих отношение к законности и правосудию).

*23. Каковы пути преодоления тупиков в переговорах и каковы механизмы принятия вашего варианта?*

- а) предложить партнерам не проблему, а решение проблемы, апеллируя к фактам, выдвигая гипотезы;
- б) проработать предварительные проекты, предупреждая возражения;
- в) придать своим вариантам характер законности с предоставлением рекомендаций и отзывов «третьей стороны»;
- г) обсудить пользу и выгодность вашего предложения;
- д) предложить проанализировать последствия;
- е) поддаться давлению партнера;
- ж) прибегнуть к угрозам.

*24 На какую модель взаимодействия морали и политики следует ориентироваться в современном переговорном процессе:*

- а) подчинение деятельности людей, включая политику, морали (с целью гуманизации, ориентации на идеалы нравственности, ответственности, понимания и согласия на переговорах);
- б) существенный разрыв между политикой и моралью (характерный для позиции - «в политике нет морали, а есть только интересы»), когда принимаются беспрецедентные по своей антинравственности решения, угрожающие суверенитету отдельных государств, когда сила давления побеждает идеалы гуманизма;
- в) достижение разумного взаимодействия между политикой и моралью, бизнесом и этикой, нравственно-гуманистического урегулирования возникающих конфликтов.

*25. Прямое деловое общение характеризуется:*

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

*26. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:*

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

*27. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:*

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

*28. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:*

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

*29. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и*

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

*30 Цель формального приема в начале переговоров:*

- а) создать атмосферу взаимопонимания

- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

### **Критерии оценки:**

оценка «отлично» (15-20 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста

оценка «хорошо» (8-14 баллов), если обучающийся ответил на 84-69% заданий теста;

оценка «удовлетворительно» (5-7 баллов), если обучающийся ответил на 68-50% заданий теста

оценка «неудовлетворительно» (0-5 баллов), если обучающийся ответил менее чем на 50% теста.

### **Практическое задание № 1**

Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.

1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства.

2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села.

3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах. 4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Практическое задание № 2**

Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести. К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспай, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок

на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

### Дополнительные вопросы

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
2. Почему Сэм не считал нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### Практическое задание № 3

. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрело его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

#### **Практическое задание № 4**

Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному переводу делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой и Е. Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки.

Уважаемый мистер Браун,

год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине.

Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня.

Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент.

У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына.

В ожидании ответа.

С уважением,  
Алекс Старк,  
старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

#### **Вопросы и задания**

1. По каким признакам можно догадаться, что это письмо написано не в России?
2. Почему в этом письме нет стандартных реквизитов: адресный блок, исходящий номер, печать и др.?
3. Что помогло продавцу запомнить имя сына клиента и дату его рождения? Насколько часто продавец рассылает подобные письма?
4. Насколько это письмо будет способствовать тому, что мистер Браун придет за новой покупкой?
5. Насколько практика рассылки подобных писем в России могла бы способствовать увеличению эффективности продаж?
6. Предложите варианты адаптации текста письма к российским условиям.

**Критерии оценивания:**

- «9-15 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

## Практическое задание № 5

Почему Дейл Карнеги считал, что победить в споре невозможно? Согласны ли Вы с мнением Д. Карнеги? В каких случаях следует избегать спора? Бывают ли случаи, когда от него нельзя уходить?

Прочитайте следующий отрывок из книги Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» и оцените поведение героев.

Однажды вечером я присутствовал на <...> банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «Божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...».

Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно!

Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Фрэнк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии».

Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира».

«Ну конечно, — ответил он. — „Гамлет“, действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же нам доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к нам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов».

«Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок, который он мне преподал, сохраняет действенность и поныне.

### Вопросы и задания

1. Как вы оцениваете поведение Карнеги во время банкета? Как сам Карнеги оценивает свое поведение? Чем он объясняет свое желание поспорить? Как бы вы поступили на месте Карнеги?

2. Считает ли Карнеги, что его оппонент вел себя совершенно правильно? Почему Карнеги не запомнил имени оппонента, спор с которым стал таким большим уроком?

3. Понравилась ли застольная беседа оппоненту Карнеги? Что он расскажет об этом споре своим друзьям и знакомым? Станет ли он после этого лучше относиться, с одной стороны, к Карнеги, а с другой — к Гэммонду?

4. Как вы оцениваете поведение Гэммонда? Не боялся ли он осложнить отношения с Карнеги? Как бы вы поступили на месте Гэммонда?

5. В каких ситуациях особенно нежелательны споры? Споры с какими людьми следует особенно избегать?

Критерии оценивания:

- «9-15 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### Темы презентаций

по дисциплине «Введение переговоров»

1. Формы делового общения.
2. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
3. Типы конфликтов. Общение в условиях конфликта.
4. Специфика национальных деловых культур.
5. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
6. Специфика и культура телефонных переговоров.
7. Современный деловой этикет
8. Российский стиль ведения деловых переговоров.
9. Разногласия и конфликты в процессе переговоров.
10. Психологические аспекты речевого делового общения.
11. Протокольные мероприятия.
12. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.
13. Приемы рационализации делового телефонного общения.
14. Правила использования сотовой и электронной связи.
15. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
16. Понятие и виды делового общения.
17. Подготовка и организация деловой беседы.
18. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
19. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
20. Письменное деловое общение и использование сети «Интернет».

**Критерии оценки:**

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10-14 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5-9 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-4 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 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. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

*Экзамен* проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию 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. 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 электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.