

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.08.2025 20:45:17

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
Деловые переговоры в торговом бизнесе**

**Направление 38.03.06 Торговое дело
Направленность 38.03.06.02 "Маркетинг в торговле"**

Для набора 2021 года

**Квалификация
Бакалавр**

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

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	94	94	94	94
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

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

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

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

Методический совет направления: д.э.н., профессор Костоглодов Д.Д.

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.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен анализировать и содержательно объяснять природу торгово-экономических процессов

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста (соотнесенно с индикатором УК-4.1)
 - виды, типы, функции торговых предприятий и управление торгово-технологическим процессом, организацию труда и управление на предприятиях, принципы, нормы и методы проектирования торговых предприятий, охрану труда персонала; основы деятельности торговых предприятий и управление торгово-технологическим процессом; организацию труда и управление на предприятиях (соотнесенно с индикатором ОПК-3.1)

Уметь:

- использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности, логически верно организовывать устную и письменную речь (соотнесенно с индикатором УК-4.2)
 - использовать экономическую, нормативно-правовой документацию; осуществлять поиск информации, сбор, анализ данных характерных для торгово-технологических процессов; представлять результаты аналитической и исследовательской работы; осуществлять поиск информации, сбор, анализ данных для реализации проектов области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной (соотнесенно с индикатором ОПК-3.2)

Владеть:

- техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике (соотнесенно с индикатором УК-4.3)
 - методологией оформления документации в ходе управления торгово-технологическими процессами (соотнесенно с индикатором ОПК-3.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основы делового этикета

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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 /	4	2	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
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. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Пр /	4	2	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.3	«Этика и этикет в деловом общении» Встреча, приветствие, представление. Визитка как инструмент делового контакта. Этика деловых отношений и этикет бизнес-общения Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.4	«Этика и этикет в деловом общении» -этика делового общения;	4	6	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2,

	- способы приветствия; - игровое занятие по приветствию бизнес-партнеров, обмен визитками, представление игровых фирм. Решение обучающего кроссворда «Этика делового человека». Подведение итогов в балльной оценке. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /				Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.5	«Эффективные письменные и электронные коммуникации» Деловые письма – классификация, структура и настроение. Культура письма, типовые фразы и оформление. Факс и электронная почта: применение, структура текста. Деловой телефон – разновидности, правила ведения беседы и культура телефонного общения Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	4	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.6	«Эффективные письменные и электронные коммуникации» - деловое письмо; - деловой телефон; - 10 телефонных грехов; - игровое занятие по деловой переписке и телефонному общению. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	4	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.7	«Публичная речь делового человека» Речевой аппарат, дыхание и его тренировка, дикция, интонация и пауза. Ораторское искусство. Подготовка материалов к выступлению. Особенности короткого убеждающего выступления. Типичные ошибки публичной речи и секреты хорошего выступления Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.8	«Публичная речь делового человека» Культура общения как соблюдение общепринятых нравственных требований к поведению в обществе. Максимум вежливости Дж. Лича. Культура общения и культура перевода. Техника речи, основные правила теории аргументации и риторики. Типичные логические ошибки в аргументации. Карта вопросов специалистов по переговорам Дж. Ниренберга и Ирэн С. Росс: функции 1-5. Логико-риторические эффекты в процессе дискуссии на международных переговорах. Правила эффектного выступления Дейла Карнеги. Варианты планов построения выступлений Рассела Конуэлла. Культура невербальных коммуникаций в зависимости от страны проведения переговоров. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
1.9	1. Стратегия общения 2. Пространство и время общения 3. Основы тактики 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 Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	8	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
Раздел 2. Психологические приемы влияния на партнера					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Лекция 1 «Психотехника аттракции и убеждения» Техника создания благоприятного впечатления. Основные методы аттракции, деловой комплимент. Тринадцать правил убеждения / Лек /	4	2	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.2	Практическое занятие 1 «Психотехника аттракции и убеждения» - искусство компромисса;	4	2	ОПК-3, УК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2,

	- наука убеждать; - аттракция; - повышение и понижение статуса собеседника; - тренинг «Убеждающая речь за 30 секунд». Написание рефератов с использованием LibreOffice / Пр /				Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.3	«Имидж личности и невербальное общение» Факторы, влияющие на формирование имиджа. Эффекты восприятия. Одежда для успеха. Имидж деловой женщины. Особенности невербального общения и средства повышения делового статуса. Трактовка невербальных сигналов Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	4	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.4	Практическое занятие 2 «Имидж личности и невербальное общение» - имидж делового человека; - имидж женщины; - имидж мужчины; - невербальные средства общения; - искусственное повышение статуса; - тренинг «Невербальное общение». Написание рефератов с использованием LibreOffice / Пр /	4	2	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.5	«Типология конфликта. Причины возникновения конфликтов» Методы урегулирования конфликтов, основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации, карта конфликта, урегулирование конфликтов в личностно - эмоциональной сфере, кодекс поведения в конфликте. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.6	«Типология конфликта. Причины возникновения конфликтов» - определение конфликта; - типология конфликта; - причины возникновения конфликта; - основные стадии конфликта; - структура конфликта; - способы урегулирования конфликта. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.7	«Толерантность. Национальный менталитет» Понятия и виды толерантности, основные стили поведения и национальные особенности делового общения, менталитет. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.8	«Основы физиогномики и графологии» - имя человека его характер; - каллиграфия; - физиогномика; - глаза и толерантность; - аудотренинг «Внешность о многом скажет». Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.9	«Толерантность. Национальный менталитет» - понятие толерантность; - менталитет; - национальные особенности делового общения. Практическое занятие 4 «Толерантность. Национальный менталитет» - понятие толерантность; - менталитет; - национальные особенности делового общения. Написание рефератов с использованием LibreOffice / Ср /	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.10	«Языковые модели деловой письменной речи, основные формы документов » Язык и стиль делового письма. Языковые формулы, выражающие мотивы, причины и цели создания документа. Примерные формы документов: протокол записи деловой беседы, протокол о намерениях, соглашение о сотрудничестве и организации взаимоотношений, протокол о результатах проведенных переговоров, предварительный договор.	4	6	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

	Некоторые виды коммерческой документации и корреспонденции в международном бизнесе: структура делового письма, некоторые виды деловых писем – запросы, предложения, заказы. Использование электронной почты, отправление факсов. / Ср /				
2.11	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 /	4	14	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7
2.12	/ Зачёт /	4	4	ОПК-3, УК -4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7

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	Э.Г. Куликова, М.Е. Локтева	Культура речи и деловое общение: учебник	Ростов н/Д: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017	500
Л1.2	Бабаева, А. В., Мамина, Р. И., Маминой, Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	https://www.iprbookshop.ru/84671.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Тимченко Н. М.	Деловое общение как феномен культуры: монография	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496891 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2018	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Руденко А. М., Самыгин С. И.	Деловое общение: учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2008	51
Л2.2	Куликова Э. Г., Локтева М. Е.	Культура речи и деловое общение	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017	63

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3	Колесникова Н. Л.	Деловое общение: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Деревянкин, Е. В.	Деловое общение: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	https://www.iprbookshop.ru/68236.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Титова, Л. Г.	Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/71212.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Травин В. В., Магура М. И., Курбагова М. Б.	Деловое общение. Модуль II: практическое пособие	Москва: Дело, 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7		Business Excellence: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599816 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант +

Ценовые базы данных <https://www.kbd.ru>

Статистика поведения потребителей в сети, разделенная по странам <https://www.comscore.com/Insights/Blog>

Рынки и реклама в регулярных отчетах <https://www.nielsen.com/us/en/insights/report/>

Статистика от компании о положении дел в различных индустриальных областях <https://www.pwc.ru/publications.html>

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
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
Знать: современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическую систему и лексический минимум одного из иностраннх языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста	Демонстрирует знания основных понятий, основные цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты коммерческой деятельности, ее составляющие элементы, договоры в коммерческой деятельности.	Продемонстрированы знания основных понятий, основные цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, методологические основы коммерческой деятельности, ее составляющие элементы, договоры в коммерческой деятельности, критерии оценки и выбора деловых партнеров, принципы, этапы деловых переговоров, деловой этикет	<i>Вопросы к зачету (1- 33) Тесты (Раздел 1: 1- 7, раздел 2: 1-7) Опрос (1-29)</i>
Уметь: использовать государственный и иностраннх язык в профессиональной деятельности,	Демонстрирует умения выбирать партнёров, заключать договор и умеет вести	Продемонстрированы умения в области выбора партнеров, умения заключать договора и контролировать их соблюдение,	<i>Контрольное задание (1-5) Реферат (1- 25)</i>

логически верно организовывать устную и письменную речь	деловые переговоры.	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	
Владеть: техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике	Демонстрирует владеет навыками вести деловую переписку, навыки делового общения.	Продемонстрированы навыки деловой переписки и делопроизводства, навыки деловых коммуникаций в профессиональной среде. навыки делового общения в стандартных профессиональных ситуациях.	<i>Контрольное задание (1-5)</i>
ОПК-3: Способен анализировать и содержательно объяснять природу торгово-экономических процессов			
Знать: виды, типы, функции торговых предприятий и управление торгово-технологическим процессом, организацию труда и управление на предприятиях, принципы, нормы и методы проектирования торговых предприятий, охрану труда персонала; основы	Демонстрирует знание в области формирования запасов.	Продемонстрированы знания о порядке формирования и необходимости образования товарных запасов, принципов материально - технического снабжения торговой организации.	<i>Вопросы к зачету (19-58) Тесты (Раздел 1: 1-7, раздел 2: 1-7) Опрос (15-45)</i>

деятельности торговых предприятий и управление торгово-технологическим процессом; организацию труда и управление на предприятиях			
Уметь: использовать экономическую, нормативно-правовую документацию; осуществлять поиск информации, сбор, анализ данных характерных для торгово-технологических процессов; представлять результаты аналитической и исследовательской работы; осуществлять поиск информации, сбор, анализ данных для реализации проектов области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной)	Демонстрирует умения в области материально-технического снабжения организации.	Продемонстрированы умения обеспечивать материально - техническое снабжение организации, закупки и продажу (сбыт) товаров.	<i>Контрольное задание (1-8) Реферат (10-32)</i>
Владеть: методологией оформления документации в	Демонстрирует навыки применения методологии	Продемонстрирована методология определения необходимого для	<i>Контрольное задание (1-8)</i>

ходе управления торгово- технологическими процессами	для материально- технического обеспечения.	осуществления профессиональной деятельности материально- технического обеспечения; методы планирования объемов закупки товаров.	
---	---	---	--

1.2 Шкалы оценивания:

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

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (незачтено)

Вопросы 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. 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. Внутриличные 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.

Зачетное задание состоит из двух теоретических вопросов и одного задания из перечня контрольных заданий для текущей аттестации.

Критерии оценивания:

- «зачтено» (50-100 баллов) выставляется студенту, если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.
- «незачтено» (0-49 баллов) материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине.

Тесты

Раздел 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

Вопрос 5. 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 6. Эффективность воздействия комплимента на фоне антикомплимента себе?

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

Вопрос 7. 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 8. Наиболее правильное построение критического выступления?

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

Раздел 2.

Вопрос 1. 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 2. 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 3. 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»

Вопрос 4. Что такое вербальное общение?

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

Вопрос 5. Механизм воздействия на человека в процессе общения?

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

Вопрос 6. К какому стилю человеческого общения относится деловое общение?

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

Вопрос 7. 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

Критерии оценивания:

- 15 баллов выставляется студенту, если он демонстрирует полные и содержательные знания материала, а именно отвечает на 90 и более процентов тестов правильно;

- 8-14 баллов выставляется студенту, если он обнаруживает твердые, но в некоторых вопросах неточные знания по дисциплине, а именно отвечает на 70 и более (до 90) процентов тестов правильно;

- 1-7 баллов выставляется студенту, если он показывает знания основного учебно-программного материала, но допускает существенные неточности в ответе, которые проявляются в том, что он отвечает на 30 и более (до 70) процентов тестов правильно.

Контрольные задания

1. Основы создания благоприятной атмосферы общения, принципы эффективного слушания и конструктивной критики

2. Имидж делового человека – основные составляющие, эффекты восприятия, имидж мужчины и женщины

3. Деловое письмо: структура, этикет и стиль оформления, искусство письма.

4. Стили речи. Публичные выступления и их подготовка. Контакт с аудиторией, риторические приемы и культура речи

5. Характеристика манипуляций в общении

6. Визуальный контакт.

7. Строуксы: значение, классификация и техника их оказания.

8. Кинесические особенности невербального общения

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент при выполнении контрольных заданий - 20 баллов. Одно контрольное задание оценивается в 20 баллов.

При этом:

- 20 баллов выставляется студенту, если по итогам выполнения контрольного задания он демонстрирует полные и содержательные знания теоретического материала, формулирует четкий, полный и содержательный ответ;

- 11-19 баллов выставляется студенту, если по итогам выполнения контрольного задания он формулирует правильный ответ, однако приводит неполное теоретическое и практическое обоснование;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если по итогам выполнения контрольного задания он дает правильный, но неполный ответ, содержащий недостаточно развернутое обоснование.

Темы рефератов

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. Строексы: 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.

Критерии оценивания:

В ходе изучения дисциплины студент может подготовить от 1 до 2 рефератов (максимально 20 баллов). Один реферат оценивается в 10 баллов.

- 10 баллов выставляется студенту, если его реферат характеризуется полнотой и систематизированностью изложенного материала, наличием обоснования актуальности и научной новизны проблемы, логичностью и последовательностью изложения проблемы, продемонстрированы навыки научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами, проанализированы различные научные подходы к проблеме, высокая самостоятельность выводов рефератчика, полное и содержательное знание материала.

- 5-9 балла выставляется студенту, если его реферат характеризуется частичной полнотой и систематизированностью изложенного материала, наличием неполного обоснования актуальности и научной новизны проблемы, логичностью и последовательностью изложения проблемы, продемонстрированы навыки научно-исследовательской работы с литературой и нормативно-правовыми актами, проанализированы различные научные подходы к проблеме, самостоятельность выводов рефератчика, общее знание материала;

- 1-4 балла выставляется студенту, если его реферат характеризуется односторонним освещением проблемы, наличием частичного обоснования актуальности, отсутствием или неполным обоснованием научной новизны проблемы, односторонним освещением научных подходов к проблеме.

Вопросы к опросу

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.

15. Правила делового общения по телефону.

16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.

17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.

20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

22. Стратегия и тактика проведения переговоров.

23. Стратегия составления самопрезентации.

24. Требования к культуре деловой речи.

25. Нравственная основа делового этикета.

26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

27. Основные требования к записи бесед (переговоров).

28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.

29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.

30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.

31. Психологические аспекты делового общения.

32. Этические нормы при вручении подарков.

33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.

34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.

35. Подготовка и планирование переговоров.

36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.

37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".

38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.

39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.

40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.

42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.

43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.

44. Общие этические принципы и нормы делового общения.

45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент при ответах на вопросы опроса - 45 баллов. 1 тема – 1 балл.

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.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации. 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 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.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат 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 опроса и 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.