

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ  
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ  
Кафедра интегрированных коммуникаций и рекламы

## **ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПЕРЕГОВОРОВ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Маркетинговые коммуникации и маркетинг

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Теория и практика переговоров  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд. экон. наук М.Т. Гуриева

Ответственный редактор

Д-р. экон. наук, доцент А.Л. Абаев

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 4 от 17.04.2023

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
2.	Структура дисциплины.....	6
3.	Содержание дисциплины .....	7
4.	Образовательные технологии .....	8
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1.	Система оценивания .....	8
5.2.	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3.	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	12
6.1.	Список источников и литературы .....	12
6.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	
	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
6.3.	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	13
9.	Методические материалы.....	14
9.1.	Планы семинарских/ практических занятий .....	14
9.2.	Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	16
	Приложения .....	18
	Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	18

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

#### Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;
- изучение основ этикета как совокупности правил, принципов и конкретных форм делового общения;
- овладение правилами поведения в различных ситуациях делового общения;
- изучение нормативно-правовых актов и правил, регулирующих протокольную практику;
- освоение технологии проведения деловых бесед, совещаний и переговоров;
- овладение навыками культуры речи, приемами аргументации и убеждения.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций УК-1.2; УК-3.1; УК-5.2; ОПК-3.1; ОПК-5.2; ОПК-7.1; ОПК-7.2

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Формирует и аргументировано отстаивает собственную позицию по различным философским проблемам, обосновывает и адекватно оценивает современные явления и процессы в общественной жизни на основе системного подхода.	<p><b>Знать:</b> принципы поиска, критического анализа и синтеза информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p><b>Уметь:</b> аргументировано отстаивать собственную позицию по различным философским проблемам, обосновывать и адекватно оценивает современные явления и процессы в общественной жизни на основе систем</p> <p><b>Владеть:</b> навыками аргументировано отстаивать собственную позицию по различным философским проблемам, обосновывать и адекватно оценивает современные явления и процессы в общественной жизни на основе систем</p>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии	<p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества</p> <p><b>Уметь:</b> определять роль каждого участника в команде</p>

реализовывать свою роль в команде	сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	<b>Владеть:</b> навыками социального взаимодействия
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира	<b>Знать:</b> этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира <b>Уметь:</b> проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп <b>Владеть:</b> знаниями о межкультурном разнообразии общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах
ОПК-3. Способен использовать многообразие достижений отечественной и мировой культуры в процессе создания медиатекстов и (или) медиапродуктов, и (или) коммуникационных продуктов	ОПК-3.1 Демонстрирует кругозор в сфере отечественного и мирового культурного процесса	<b>Знать:</b> достижения отечественной и мировой культуры <b>Уметь:</b> демонстрировать кругозор в сфере отечественного и мирового культурного процесса <b>Владеть:</b> созданием медиатекстов и (или) медиапродуктов, и (или) коммуникационных продуктов
ОПК-5 Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования	ОПК 5.2 Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы.	<b>Знать:</b> основные модели медиакоммуникационных систем основные тенденции развития медиакоммуникационных систем мира <b>Уметь:</b> использовать методы современной медиакоммуникаций для успешного построения переговоров <b>Владеть:</b> способностью выстраивать диалог и коммуникацию для решения различных задач.
ОПК-7 Способен учитывать эффекты и последствия своей профессиональной деятельности, следуя принципам социальной ответственности	ОПК-7.1. Знает цеховые принципы социальной ответственности, типовые эффекты и последствия профессиональной деятельности.	<b>Знать:</b> основные принципы этики профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> использовать методы предоставления информации другому лицу <b>Владеть:</b> принципами социальной ответственности

	ОПК-7.2. Осуществляет отбор информации, профессиональных средств и приемов рекламы и связей с общественностью в соответствии с принципами социальной ответственности и этическими нормами, принятым профессиональным сообществом.	<b>Знать:</b> основные принципы этики профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> систематизировать и выдавать информацию с помощью профессиональных средств <b>Владеть:</b> этическими нормами, принятым профессиональным сообществом
--	---	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части базовых дисциплин учебного плана.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	16
8	Семинары/лабораторные работы	26
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
9	Лекции	8
9	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
6	Лекции	4
7	Семинары/лабораторные работы	8
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Формы делового общения. Виды переговоров.

Современные научные концепции общения. Общее понятие о деловом общении. Общие принципы делового общения. Формы делового общения. Правила делового общения.

Виды переговоров. Специфика ведения переговоров по Интернету. Особенности ведения переговоров по телефону. Культура телефонных разговоров. Правила использования сотовой связи. Письменное деловое общение.

#### Раздел 2. Основы устного общения. Невербальные средства делового общения

Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации. Основы устного общения. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Речевая культура деловых переговоров. Речевые особенности устного общения. Построение устного общения. Грамотное использование языковых форм.

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

#### Раздел 3. Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.

Основные требования к деловой беседе. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.

Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

#### Раздел 4. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии. Современный деловой этикет

Этапы проведения переговорного процесса. Подготовка: постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговоров. Собственные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах.

Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового человека. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

## **Раздел 5. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами**

Контекст международных переговоров. Специфика деловых культур и национальных стилей ведения деловых переговоров. Подготовка к деловым переговорам с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

## **Раздел 6. Управление конфликтами.**

Понятие конфликта. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с клиентами. Причины разногласий и конфликтов. Пути нейтрализации разногласий и конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Этапы развития конфликта и степени возможности переговоров.

Приемы ведения переговоров в конфликтной ситуации. Способы предотвращения, смягчения или локализации конфликтных ситуаций.

## **4. Образовательные технологии**

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

## **5. Оценка планируемых результатов обучения**

### **5.1. Система оценивания**

При оценивании *устного опроса и участия в дискуссии* на семинарах учитываются:

- степень раскрытия темы выступления (0-2 балла);
- знание содержания обсуждаемых проблем, умение использовать ранее изученный теоретический материал и терминологию (0-2 балла).
- стиль и логика изложения материала, грамотность речи (0-1);

При *оценке рефератов и научных докладов* учитывается:

- полнота и точность раскрытия исследования, правильное определение объекта и предмета исследования (0-5)
- степень структурированности материала и научности изложения (0-2)
- оформление работы (наличие введения, заключения, основных разделов, списка литературы) (0-3)

Критерии оценки ответов при *тестировании*:

- правильный ответ – 1 балл.
- неправильный ответ – 0 баллов.

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии	3 балла	9 баллов
- опрос на семинаре	4 балла	20 баллов
- научный доклад	10 баллов	20 баллов



- тестирование	11 баллов	11 баллов
Промежуточная аттестация –зачет с оценкой		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетво- рительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

По итогам изучения каждой темы проводятся устные и письменные **опросы** в рамках контрольных вопросов по дисциплине.

5.3.1. Контрольные вопросы по дисциплине.

1. Понятие и виды делового общения.
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.
11. Подготовка и организация деловой беседы.
12. Виды деловых бесед.
13. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
14. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
15. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
16. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
17. Виды переговоров и особенности их проведения.
18. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
19. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
20. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
21. Российский стиль ведения деловых переговоров.
22. Контекст международных переговоров. Специфика национальных деловых культур.
23. Критический анализ поведения сторон.
24. Ключевые моменты деловых переговоров.
25. Аргументация предлагаемых решений: документы и материалы.
26. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
27. Общение в условиях конфликта.
28. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

#### 5.3.2. Примерные темы выступлений и обсуждений на семинарах:

1. Критический анализ поведения сторон переговоров.
2. Манипулятивные приемы и способы противодействия.
3. Индивидуальные особенности и стили переговорщиков.
4. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
5. Типы конфликтов. Общение в условиях конфликта.
6. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

#### 5.3.3. Темы научных докладов и (или) рефератов:

Каждый студент получает индивидуальный вариант для разработки *научных докладов* и проводит их презентацию в процессе обучения. Примерные темы докладов:

1. Культура деловых переговоров.
2. Психологические аспекты речевого делового общения.
3. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
4. Особенности ведения международных переговоров. Бизнес-протокол.
5. Специфика и культура телефонных переговоров. Правила использования сотовой связи.
6. Письменное деловое общение и использование сети «Интернет».
7. Разногласия и конфликты в процессе переговоров.
8. Специфика международного и межрелигиозного этикета.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Список источников и литературы

#### *Литература:*

##### *Основная:*

1. Громова Н. М. Межкультурные отличия в практике бизнеса : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательство "Магистр" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 164 с. - ISBN 9785977604598. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=934659>
2. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
3. Кривокура Е. И. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 190 с. - ISBN 978-5-16-004277-0. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=518602>
4. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 234 с. - ISBN 978-5-9558-0515-3. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=557755>
5. Лашко С. И. Международные переговоры : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-369-01573-5. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=556549>
6. Папкина О. В. Деловые коммуникации : Учебник. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 160 с. - ISBN 978-5-9558-0301-2 [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=566178>
7. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 145 с. - ISBN 9785369016411. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=672802>
8. Фройнд Дж. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 276 с. - ISBN 9785961443660. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=915911>

##### *Дополнительная:*

9. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с. [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=370462>
10. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 388 с.: [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>
11. Михельсон С. В. Национальный контекст деловой коммуникации[Текст] / Михельсон Светлана Викторовна// Вопросы культурологии. - 2017. - № 9 (сентябрь). - С. 77-80.
12. Шелл Р. Как убедить, что ты прав. - 1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 283 с. - ISBN 9785961443554. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=913905>
13. Шелл Р. Стратегия успеха: Как избавиться от навязанных стереотипов и найти свой путь. - 1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 303 с. - ISBN 9785961445688. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=925195>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

### **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

Консультант Плюс

Гарант

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
    - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
    - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
    - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
    - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
    - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
    - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
  - для глухих и слабослышащих:
    - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
    - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
    - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
  - для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
    - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
    - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
    - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских/ практических занятий**

Темы семинарских занятий отражают последовательность изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой и выбраны исходя из их значимости для изучения дисциплины. На семинарах отрабатываются наиболее важные теоретические аспекты дисциплины, а также типовые задачи и ситуации, которые появляются в ходе реализации деятельности по управлению брендом.

При подготовке к занятию студент должен ознакомиться с планом семинара, повторить теоретический материал по данной теме на основании конспектов лекций, рекомендуемой литературы и электронных образовательных ресурсов. В ходе семинаров на базе самостоятельной подготовки обучающийся выполняет теоретические и

практические задания, в ходе обсуждения которых оцениваются навыки в области профессиональной подготовки.

## ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Тема №1: Формы делового общения. Виды переговоров.

1. Общие принципы делового общения.
2. Формы делового общения.
3. Правила делового общения.
4. Деловые переговоры, их виды и специфика.

Тема № 2: Основы устного общения. Невербальные средства делового общения

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Особенности вербальной коммуникации.
3. Основы устного общения.
4. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.
5. Речевые особенности устного общения.
6. Грамотное использование языковых форм.
7. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
8. Изучение собеседника по его манере поведения.
9. Приемы психологического воздействия в деловом общении.
10. Специфика невербальной стороны делового общения.

Тема № 3: Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.

1. Классические правила диалога.
2. Беседа и ее виды.
3. Особенности деловой беседы. Подготовка деловой беседы.
4. Виды деловых бесед, типы собеседников.

Тема № 4: Деловые переговоры: определение тактики и стратегии. Современный деловой этикет

1. Основные этапы подготовки переговоров.
2. Правила проведения переговоров.
3. Виды переговоров: жесткие (конфронтационные), мягкие (дружеские), принципиальные (партнерские).
4. Методика выработки и принятия решений.
5. Понятие этикета. Поведенческий и речевой этикет. Функции этикета.
6. Основные этикетные ситуации.

Тема № 5: Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами.

1. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
2. Проведение деловых переговоров с учетом национальных стилей.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Контекст международных переговоров.

Тема № 6: Управление конфликтами.

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Способы нейтрализации разногласий и разрешения конфликтов.

## 5. Способы предотвращения и смягчения конфликтных ситуаций.

### Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Научное сообщение на базе доклада или реферата является самостоятельной работой студента и подводит итоги его теоретической и практической подготовки по изучаемой дисциплине. При подготовке научного доклада обучающийся должен показать свои способности и возможности по решению реальных проблем, используя полученные в процессе обучения знания. Методические указания позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению письменных работ.

При выполнении письменных работ используются все знания, полученные студентами в ходе освоения дисциплины; закрепляются навыки оформления результатов учебно-исследовательской работы; выявляются умения четко формулировать и аргументировано обосновывать предложения и рекомендации по выбранной теме.

Выполнение работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя. В ходе выполнения работы студент должен показать, в какой мере он овладел теоретическими знаниями и практическими навыками, научился ставить научно-исследовательские проблемы, делать выводы и обобщать полученные результаты.

Подготовка письменной работы имеет целью:

- закрепление навыков научного исследования;
- овладение методикой исследования;
- углубление теоретических знаний в применении к конкретному исследованию;
- применение знаний при решении конкретных задач управленческой деятельности;
- выяснение подготовленности студента к самостоятельному решению проблем, связанных с дисциплиной.

#### *Общие требования.*

Для успешного и качественного выполнения письменной научной работы студенту необходимо:

- иметь знания по изучаемой дисциплине в объеме программы РГГУ;
- владеть методами научного исследования;
- уметь использовать современные средства вычислительной техники, в первую очередь персональные компьютеры как в процессе выполнения, так и в процессе оформления работы;
- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;
- уметь логично, грамотно и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание работы.

Являясь законченной самостоятельной научно-исследовательской разработкой студента, письменная работа должна отвечать основным требованиям:

1. Актуальность темы исследования.
2. Предметность, конкретность и обоснованность выводов о состоянии разработки поставленной проблемы.
3. Соответствие уровня разработки темы современному уровню научных разработок, методических положений и рекомендаций, отраженных в соответствующей литературе.

Темы письменных работ формулируются на основе Примерной тематики, представленной в разделе 5.3. настоящей Рабочей программы.

Предлагаемая обучающимся тематика работ является примерной и не исключает возможности выполнения работы по проблемам, предложенным студентом. При этом тема должна быть согласована с преподавателем. При выборе темы необходимо



учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам обучающегося.

*Требования к содержанию и структуре текста*

Предлагаемая примерная тематика охватывает широкий круг вопросов. Поэтому структура каждой работы должна уточняться студентом с преподавателем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

Каждая письменная научная работа должна иметь:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- главы и/или параграфы;
- заключение;
- список использованных источников и литературы.

### Приложение 1. Аннотация дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;
- изучение основ этикета как совокупности правил, принципов и конкретных форм делового общения;
- овладение правилами поведения в различных ситуациях делового общения;
- изучение нормативно-правовых актов и правил, регулирующих протокольную практику;
- освоение технологии проведения деловых бесед, совещаний и переговоров;
- овладение навыками культуры речи, приемами аргументации и убеждения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- теоретические основы переговоров как формы делового общения;
- порядок подготовки и правила ведения переговоров;
- подходы к разрешению конфликтов;
- специфику ведения международных переговоров.

**Уметь:**

- разрабатывать стратегию и тактику переговоров;
- определять цели и задачи переговоров;
- определять и использовать различные формы и средства аргументации;
- готовиться к переговорам и проводить их;
- организовывать и проводить деловые беседы различных типов;
- разрабатывать варианты решений;
- организовывать и проводить протокольные мероприятия.

**Владеть:**

- навыками подготовки и проведения переговоров;
- разработки вариантов взаимовыгодных решений конфликтных ситуаций;
- организации протокольных мероприятий.