



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ



/ Ю.Ю. Михальчевский

» 06 _____ 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегии и тактики деловых переговоров

Направление подготовки
42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность программы (профиль)
Реклама и связи с общественностью в авиабизнесе

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2021

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является формирование у студентов способности участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, навыков применения принципов и методов делового общения для обеспечения внутренней и внешней коммуникации.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний об основных принципах и методах делового общения;
- приобретение способности участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации;
- овладение навыками применения принципов и методов делового общения для обеспечения внутренней и внешней коммуникации

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к маркетинговому, авторскому, организационному и проектному видам профессиональной деятельности

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Стратегии и тактики деловых переговоров» является дисциплиной по выбору относящейся к вариативной части Блока 1 Дисциплины

Дисциплина «Стратегии и тактики деловых переговоров» базируется на изучении следующих дисциплин «Современный русский язык», «Основы теории коммуникации», «Логика и теория аргументации»

Дисциплина «Стратегии и тактики деловых переговоров» является обеспечивающей для дисциплин: «Коммуникационное обеспечение авиабизнеса»

Дисциплина изучается в 5 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (для ФГОС ВО 3++):

| | |
|-----------------|--|
| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции |
| УК-2; | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и |

| | |
|---------------------|--|
| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции |
| | ограничений |
| ИД1 _{ук-2} | Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач |
| УК-3; | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| ИД1 _{ук-3} | Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах в процессе социального взаимодействия |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| ИД1 _{ук-4} | Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативные средства для коммуникации на государственном языке. |
| ИД2 _{ук-4} | Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативные средства для коммуникации не менее чем на одном иностранном языке. |
| ИД3 _{ук-4} | Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации. |
| ПК-1 | Способен осуществлять проектную деятельность в сфере рекламы и связей с общественностью в соответствии с поставленными проблемами, целями и задачами |
| ИД1 _{ПК-1} | Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью, в т.ч. предпринимательского. |
| ИД2 _{ПК} | Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках |

| | |
|-----------------|---|
| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции |
| | реализации коммуникационной стратегии, в т.ч. предпринимательской. |
| ИДЗ ПК | Участствует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры |

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

основные принципы, формы и методы делового общения, совокупность политических, экономических факторов, правовых и этических норм, регулирующих развитие разных медиакоммуникационных систем на глобальном, национальном и региональном уровнях

орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского и иностранных языков на выбор, систему стилей языка, единицы текста, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации.

типовые алгоритмы проектов и кампаний, особенности создания документации по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью, в т.ч. предпринимательских.

Уметь:

определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации на основе принципов делового общения

анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков.

реализовывать типовые алгоритмы проектов и кампаний, готовить основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью в сфере рекламы и связей с общественностью, в т.ч. предпринимательских.

Владеть:

навыками применения принципов и методов делового общения для обеспечения внутренней и внешней коммуникации, осуществлять свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета.

типовыми алгоритмами проектов и кампаний, навыками создания документов по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью, участвовать в разработке и реализации проектов, в т.ч. предпринимательских.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов

| Наименование | Всего часов | Семестр |
|---------------------------------|-------------|---------|
| | | 5 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа: | 42,3 | 42,3 |
| лекции | 14 | 14 |
| практические занятия | 28 | 28 |
| семинары | | |
| лабораторные работы | | |
| курсовой проект (работа) | | |
| Самостоятельная работа студента | 57 | 57 |
| Промежуточная аттестация | 9 | 9 |

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Наименование | Всего часов | Семестр |
| | | 5 |
| Контактная работа | 0,3 | 0,3 |
| Самостоятельная работа по подготовке к зачету | Зачет 8,7 | Зачет 8,7 |

5Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых в них компетенций

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|--|------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
| | | УК -2 | УК-3 | УК-4 | ПК-1 | | |
| Тема 1. PR – коммуникации как взаимодействие деловых партнеров. Деловое общение как элемент эффективных связей с общественностью | 15 | + | + | | | ИЛ, ПЗ, СРС | У.Дс |
| Тема 2. Практическая логика делового общения | 14 | | + | + | + | ИЛ, ПЗ, СРС | У.Дс |
| Тема 3. Риторический инструментарий деловой речи | 14 | + | + | + | + | Л, ПЗ, СРС | У. |
| Тема 4. Невербальные средства делового общения | 14 | + | + | + | | Л, ПЗ, СРС | У. |
| Тема 5. Современный деловой этикет | 14 | + | + | + | + | ИЛ, ПЗ, СРС | У.Дс |
| Тема 6. Переговоры как универсальный способ делового общения. Определение тактики и | 14 | + | + | + | + | Л, ПЗ, СРС | У. |

| Темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | Образовательные технологии | Оценочные средства |
|---|------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|--------------------|
| | | УК-2 | УК-3 | УК-4 | ПК-1 | | |
| стратегии | | | | | | | |
| Тема 7. Анализ проведения деловых переговоров | 14 | + | + | + | + | ИЛ, ПЗ, СРС | У.Дс |
| Итого по дисциплине | 99 | | | | | | |
| Промежуточная аттестация | 9 | | | | | | |
| Всего по дисциплине | 108 | | | | | | |

Сокращения: ИЛ – интерактивная лекция (лекция в форме проблемной

лекции), Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Дс-дискуссии,

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|---|----|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 1. PR – коммуникации как взаимодействие деловых партнеров. Деловое общение как элемент эффективных связей с общественностью | 2 | 4 | | | 9 | | 15 |
| Тема 2. Практическая логика делового общения. | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |
| Тема 3. Риторический инструментарий деловой речи | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |
| Тема 4. Невербальные средства делового общения | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |
| Тема 5. Современный деловой этикет | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |
| Тема 6. Переговоры как | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |

| Наименование темы дисциплины | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|----|----|---|----|-----|----|-------------|
| универсальный способ делового общения. Определение тактики и стратегии переговоров | | | | | | | |
| Тема 7. Анализ проведения деловых переговоров | 2 | 4 | | | 8 | | 14 |
| Итого за семестр | 14 | 28 | | | 57 | | 99 |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | 9 |
| Итого по дисциплине | | | | | | | 108 |

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. PR –коммуникации как взаимодействие деловых партнеров. Деловое общение как элемент эффективных связей с общественностью.

Понятие делового общения. Основные формы и принципы делового общения. Значение принципов и технологий делового общения для повышения эффективности основных видов коммуникаций с общественностью. Особенности применения форм и технологий делового общения в процессе проведения пресс-конференции, брифинга, интервью, круглых столов.

Тема 2. Практическая логика делового общения

Понятие аргументации. Доказательство. Аргументация, речь, модели мира. Особенности процесса аргументирования в деловом общении. Цели и задачи аргументирования. Индикаторы выражения точки зрения и аргументации. Технический инструментарий аргументирования: позитивные и спекулятивные методы аргументации. Место вопросов в деловом общении..

Тема 3. Риторический инструментарий деловой речи

Основные требования к деловому разговору. 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.

Тема 4. Невербальные средства делового общения

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. Роль критики в деловом общении.

Тема 5. Современный деловой этикет

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

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

. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

Тема 6. Переговоры как универсальный способ делового общения. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Понятие переговоров, их основные стадии. Функции и классификация переговоров. Методы подготовки к переговорам: балансные листы, мозговой штурм. Этико-психологические аспекты переговорного процесса: проблемы и партнеры по переговорам. Типы и способы принятия решения на переговорах: компромиссное, принципиально новое, асимметричное решение. Торг как способ ведения переговоров. Тактические приемы в переговорном процессе: уход и выжидание, пакет, блоковая тактика и др. Специфика переговоров с более сильным партнером.

Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные 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.

Тема 7. Анализ и оценка проведения деловых переговоров

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны

5.4 Практические занятия (семинары)

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|--|---------------------|
| | 1 семестр | |
| 1 | Практическое занятие № 1 PR –коммуникации как взаимодействие деловых партнеров | 2 |
| 1 | Практическое занятие № 2. Значение навыков публичных устных и письменных деловых | 2 |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
| | 1 семестр | |
| | коммуникаций | |
| 2 | Практическое занятие № 3. Практическая логика делового общения | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 4. Проведение деловых совещаний | 2 |
| 3 | Практическое занятие №5. Риторический инструментарий деловой речи | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 6. Выступление перед аудиторией | 2 |
| 4 | Практическое занятие №7. Невербальные средства делового общения | 2 |
| 4 | Практическое занятие № 8. Стратегии межличностных коммуникаций | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 9. Современный деловой этикет | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 10. Коммуникативные барьеры речевой коммуникации | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 11. Национальные традиции проведения деловых переговоров | 2 |
| 6 | Практическое занятие №12 . Подготовка и проведение деловых переговоров и встреч. | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 13. Анализ проведения деловых переговоров. | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 14. Использование знаний в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков | 2 |
| Итого за семестр | | 28 |
| Итого по дисциплине | | 28 |

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудо- емкость (часы) |
|-----------------------------|--|-----------------------------|
| 1 | <ol style="list-style-type: none">1. Работа с основной и дополнительной литературой: [1], [2], [3],[5].2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.3. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями, к участию в дискуссии | 9 |
| 2 | <ol style="list-style-type: none">1. Работа с основной и дополнительной литературой: [1],[2], [3],[5].2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.3. Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами и сообщениями, к участию в дискуссии | 8 |
| 3 | <ol style="list-style-type: none">1. Работа с основной и дополнительной литературой: [1], [3], [4], [5], [6].2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.3. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. | 8 |
| 4 | <ol style="list-style-type: none">1. Работа с основной и дополнительной литературой: [1], [4], [5],[6]. | 8 |

| Номер темы дисципли- ны | Виды самостоятельной работы | Трудо- емкость (часы) |
|----------------------------------|--|-----------------------------|
| | 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. | |
| 5 | 1. Работа с основной и дополнительной литературой: [1], [4], [5], [6]. 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Подготовка к дискуссии | 8 |
| 6 | . 1 Работа с основной и дополнительной литературой: [1], [4], [5], [6]. 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами | 8 |
| 7 | 1 Работа с основной и дополнительной литературой: [1],[4],[5], [6]. 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к выступлениям на практических занятиях с докладами и к дискуссии | 8 |
| | Итого за семестр | 57 |
| | Итого по дисциплине | 57 |

5.7Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

- 1 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2.
- 2 Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/D055226B-BE86-452A-AA42-B108ADC5FF11.
- 3 Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-01070-1. — Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/321F2892-016D-41F1-B0A3-958F739C924A.

б) дополнительная литература:

- 4 Дзялошинский, И. М. Риторика : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 232 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02665-8. — Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/32EAF7FF-8B3B-4C76-9183-7FAC1DB0F4FE.
- 5 Виноградова, С. М. Риторика : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Виноградова, И. С. Силин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 316 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01235-4. — Режим доступа :www.biblio-online.ru/book/3224C4EA-54EA-491E-8556-7B7DC6D10944.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1 Журнал «Советник» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.SOVETNIK.ru , свободный (дата обращения: 29.01.2018).

- 2 **Журнал «Сообщение»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.soob.ru, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 3 **Журнал PR-Week** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.prweek.com/>, свободный (дата обращения: 29.01.2019).
- 4 **International Association of Business Communicators** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iabc.com>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 5 **Российская ассоциация по связям с общественностью** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.raso.ru, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- 7 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 8 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 9 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 10 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).
- 11 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

| | | | |
|---|------------------------|--|---|
| Стратегии и тактики деловых переговоров | Поточная аудитория 306 | Мультимедийный проектор Acer X1261P Ноутбук ПК Asus, Экран Lumien Masterpicture 180*180 Доступ в сеть Интернет | Microsoft Windows 7 professional, Microsoft Windows office professional plus 2007, Acrobat professional 9 Windows International, al, Kasperskiy Anti-Virus Suite для WKS и FS, Abbyy Fine Reader 10 Corporate Editional |
|---|------------------------|--|---|

8 Образовательные и информационные технологии

Дисциплина «Стратегии и тактики деловых переговоров» предполагает использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студента.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров» в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных вопросах, стимулируется познавательная деятельность студентов.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в программе PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы и дополнительные журналы по дисциплине.

Интерактивные лекции в форме проблемных лекций характеризуются освоением компетенций реализуется в ходе решения определенной проблемы или группа проблем посредством механизма дискуссии.

Интерактивная лекция может сопровождаться демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно иллюстрационные материалы

Практические занятия (Семинары) по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий (семинаров) – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров». Семинар предназначен для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний,

самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий и подготовка ответов на вопросы.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов (обучающихся) и оказания им помощи в освоении учебного материала. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы, свободные от учебных занятий, и носят в основном индивидуальный характер. На консультациях повторно рассматриваются вопросы, на которых базируется изучаемая дисциплина, и которые по результатам входного и текущего контроля не достаточно усвоены обучающимися.

В рамках изучения дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров» предполагается использовать в качестве информационных технологий среду MS Office: Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров» представляет собой комплекс методических и контрольных измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения и уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. В свою очередь, задачами использования фонда оценочных средств являются осуществление как текущего контроля успеваемости студентов, так и промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой. Фонд оценочных средств дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров» включает: устные опросы, дискуссии

Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Дискуссия - целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины. Проводится в процессе проблемной лекции.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

5 семестр

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра) | Приме- чание |
|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------|
| | минималън ое значение | максима льное значени е | | |
| Лекция 1 | 2 | 3 | 1 | |
| Практическое занятие 1 | 2 | 3 | 1 | |
| Практическое занятие 2 | 2 | 3 | 2 | |
| Лекция 2 | 2 | 3 | 3 | |
| Практическое занятие 3 | 2 | 3 | 3 | |
| Практическое занятие 4 | 2 | 3 | 4 | |
| Лекция 3 | 2 | 3 | 5 | |
| Практическое занятие 5 | 2 | 3 | 5 | |
| Практическое занятие 6 | 2 | 3 | 6 | |
| Лекция 4 | 2 | 3 | 7 | |
| Практическое занятие 7 | 3 | 4 | 7 | |
| Практическое занятие 8 | 2 | 4 | 8 | |
| Лекция 5 | 2 | 3 | 9 | |
| Практическое занятие 9 | 2 | 4 | 9 | |
| Практическое занятие 10 | 2 | 4 | 10 | |
| Лекция 6 | 2 | 3 | 11 | |
| Практическое занятие 11 | 3 | 3 | 11 | |
| Практическое занятие 12 | 2 | 4 | 12 | |

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра) | Приме- чание |
|--|-----------------------------|--|--|-----------------|
| | минималън ое значение | максима льное значени е | | |
| Лекция 7 | 2 | 3 | 13 | |
| Практическое занятие 13 | 3 | 4 | 13 | |
| Практическое занятие 14 | 2 | 4 | 14 | |
| Итого по обязательным видам занятий | 45 | 70 | | |
| Экзамен | 15 | 30 | | |
| Итого по дисциплине | 60 | 100 | | |
| Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по 5-ти балльной «академической» шкале | | | | |
| Количество баллов по БРС | | Оценка (по 5-ти балльной «академической» шкале) | | |
| 90 и более | | 5 – «отлично» | | |
| 75÷89 | | 4 – «хорошо» | | |
| 60÷74 | | 3 – «удовлетворительно» | | |
| менее 60 | | 2 – «неудовлетворительно» | | |

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В процессе преподавания дисциплины «Стратегии и тактики деловых переговоров» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- заслушивание и оценка выступлений по вопросам тем семинарских занятий;

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в ГУГА являются: Устав СПбГУГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в ГУГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- выступления по вопросам;

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Стратегии и тактики деловых переговоров» предусмотрен Зачет. Для допуска к нему необходимо предоставить все письменные работы, выполняемые в течение семестра.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

«Современный русский язык»:

1. Язык и речь. Основные функции языка. Структура современного русского языка
2. Происхождение и основные формы существования современного русского языка.
3. Литературный язык. Понятие нормы языка, основные виды норм современного русского языка.
4. Формы и разновидности речи. Устная и письменная речь.
5. Функционально-смысловые типы речи: описание, рассуждение, повествование.
6. Функциональный стиль речи: научный.
7. Функциональный стиль речи: официально-деловой
8. Функциональный стиль речи: газетно-публицистический
9. Функциональный стиль речи: разговорный.
10. Функциональный стиль речи: художественный.
11. Понятие «культура речи». Основные компоненты культуры речи.
12. Коммуникативные качества речи. Речь в межличностном и социальном общении.
13. Речевой этикет как элемент речевой культуры. Речевые формулы вежливости (приветствие, благодарность, несогласие, извинение)
14. Подготовка к публичному выступлению. Риторика.
15. Дискуссия и полемика как виды спора. Искусство спорить.
16. Служебно-деловое общение, виды деловых бесед.
17. Виды деловых совещаний. Речевой этикет как средство повышения эффективности делового общения.
18. Правила делового речевого этикета в процессе проведения деловых переговоров
19. Виды служебной документации и правила ее оформления.
20. Что мешает культуре речевого общения? Основные средства повышения речевой культуры.
21. Композиция публичного выступления.
22. Требования к речи выступающего
23. Изобразительные и выразительные средства языка. Тропы. Лексические, синтаксические и стилистические фигуры

«Основы теории коммуникации»

- 1 Определение понятия коммуникация. Различие понятий коммуникации и общения.
- 2 Основные подходы к пониманию коммуникации
- 3 Научные дисциплины, исследующие проблемы коммуникации. Различия а трактовках
- 4 Объект и предмет теории коммуникации
- 5 Определение понятия «информация». Специфика подхода к понятию «информация» в теории социальной коммуникации
- 6 Проблема «чужого сознания»
- 7 Понятия интерсубъективности
- 8 Основные законы теории коммуникации.
- 9 Соотношение вербальной и невербальной коммуникации
- 10 Общая характеристика современных подходов к проблеме речевой коммуникации
- 11 Предмет семиотики социальной коммуникации
- 12 Предмет семантики, синтактики, прагматики
- 13 Определение понятия «коммуникационный знак»
- 14 Различие понятий «значение» и «смысл»
- 15 Классификация коммуникативных знаков
- 16 Соотношение понятий «речь» и «язык»
- 17 Основные функции речи и языка
- 18 Формы речевой коммуникации
- 19 Характеристика письменной речи как вида коммуникации
- 20 Особенности письменной речи
- 21 Классификация основных форм невербальной коммуникации
- 22 Функции невербальных компонентов коммуникации в процессе общения
- 23 Виды электронным СМИ
- 24 Функции электронных СМИ
- 25 Понятие «межличностной коммуникации»
- 26 Понятие «коммуникативная компетентность личности»
- 27 Аксиомы межличностной коммуникации П. Вацлавика
- 28 Коммуникативные априори К.-О. Апеля
- 29 Теория коммуникативного действия Ю. Хабермаса
- 30 Теория коммуникации Н. Лумана
- 31 Понятие «коммуникативный стиль». Классификация коммуникативных стилей
- 32 Особенность эмоциональных проявлений на социально-ролевом и интимно-личностном уровнях межличностной коммуникации

33 Отличие открытого способа выражения эмоционального состояния от агрессивного способа

ции

«Логика и теория аргументации».

1. Общая характеристика науки логики. Понятие логической формы и логического закона.

2. Основные законы формальной логики. Интерпретация логических законов в логике высказываний.

3. Понятие. Объем и содержание понятия

4. Закон обратного соотношения объема и содержания.

5. Виды понятий.

6. Отношения между понятиями.

7. Обобщение и ограничение понятий.

8. Деление понятий. Структура и виды деления.

9. Правила и ошибки деления.

10. Определения. Виды определения.

11. Правила определения. Ошибки определения.

12. Общая характеристика и виды простых суждений.

13. Простое атрибутивное суждение. Структура и виды простого атрибутивного суждения.

14. Распределенность терминов в простом атрибутивном суждении.

15. Отношения между атрибутивными суждениями.

16. Сложные суждения. Понятие логического союза.

17. Проблема истинности сложных суждений. Таблицы истинности.

18. Табличное определение логических союзов.

19. Умозаключение. Структура и виды умозаключений.

20. Простой категорический силлогизм (ПКС). Структура ПКС.

21. Правила простого категорического силлогизма.

22. Аксиома простого категорического силлогизма.

23. Фигуры и модусы простого категорического силлогизма.

24. Способы проверки силлогизма на правильность. Метод опровержения неправильных модусов с помощью круговых схем.

25. Энтимемы, сложные силлогизмы и сориты.

26. Индуктивные умозаключения. Специфика использования индуктивных выводов в аргументации.

- 27.Аналогии. Проблема продуктивности правовых аналогий.
- 28.Общая характеристика доказательства и его роли в коммуникации
- 29.Виды доказательства. Прямые и косвенные доказательства.
- 30.Правила доказательства. Ошибки и уловки в доказательствах.
- 31.Опровержение, его структура и разновидности.
- 32.Логика спора. Допустимые и запрещенные приемы ведения спора.
- 33.Понятия проблемы и гипотезы.
- 34.Основные принципы построения и обоснования гипотезы.

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

| Компетенции | Критерии | Показатели |
|--|--|--|
| Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2) | Знать: правила устной и письменной деловой коммуникации | Знает: правила устной и письменной деловой коммуникации |
| | Уметь: строить деловые коммуникации для решения задач в рамках поставленной цели | Умеет: строить деловые коммуникации для решения задач в рамках поставленной цели |
| | Владеть: - Владеть: способностью выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, а также норм делового | Владеет: способностью выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов |

| Компетенции | Критерии | Показатели |
|--|---|--|
| | общения | и ограничений, а также норм делового общения |
| Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде(УК -3) | Знать: основные принципы и методы делового общения; | Знает: правила деловой коммуникации в устной и письменной формах, принципы и методы делового общения для обеспечения социального взаимодействия |
| | Уметь: применять принципы и методы делового общения для обеспечения социального взаимодействия | умеет применять принципы и методы делового общения для обеспечения социального взаимодействия |
| | Владеть: Способностью реализовывать свою роль в команде на основе принципов делового общения | Владеет способностью реализовывать свою роль в команде на основе принципов делового общения |

| Компетенции | Критерии | Показатели |
|---|---|------------|
| <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)</p> | <p>? Знать:</p> <p>основные принципы, формы и методы делового общения, орфографическую, фонетическую, лексическую и грамматическую норму современного русского и иностранных языков на выбор, систему стилей языка, единицы текста, основные композиционно-речевые формы и особенности их построения в устной и письменной речи, основы деловой речи и правила оформления документации.</p> | |
| | <p>? Уметь:</p> <p>участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации на основе принципов делового общения</p> <p>анализировать поверхностную и глубинные стороны текста, выявлять необходимую информацию, применять знания и нормы русского языка при выполнении устного перевода с иностранных языков.</p> | |

| Компетенции | Критерии | Показатели |
|--|---|------------|
| | <p>? Владеть:</p> <p>навыками применения принципов и методов делового общения для обеспечения внутренней и внешней коммуникации, всеми видами речевой деятельности на русском и иностранных языках, навыками оформления деловой документации, формулами речевого этикета.</p> | |
| <p>Способен осуществлять проектную деятельность в сфере рекламы и связей с общественностью в соответствии с поставленными проблемами, целями и задачами (ПК-1)</p> | <p>? Знать:</p> <p> типовые алгоритмы проектов и кампаний, особенности создания документации по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью, в т.ч. предпринимательских.</p> | <p>?</p> |
| | <p>? Уметь:</p> <p>реализовывать типовые алгоритмы проектов и кампаний, готовить основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с</p> | <p>?</p> |

| Компетенции | Критерии | Показатели |
|--|---|------------|
| | <p>общественностью в сфере рекламы и связей с общественностью, в т.ч. предпринимательских.</p> | |
| | <p>? Владеть:</p> <p>типовыми алгоритмами проектов и кампаний, навыками создания документов по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью, участвовать в разработке и реализации проектов, в т.ч. предпринимательских</p> | ? |
| <p>Примечание – Таблица приведена для образца, её использование в тексте рабочей программы дисциплины определяется разработчиком</p> | | |

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет») – 15 баллов.
2. При наборе менее 15 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.
3. Зачетная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.
4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:
 - *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;
 - *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– 3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– 4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом студентом продемонстрировано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– 5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Примерный перечень контрольных вопросов и задания для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам

Примерный перечень вопросов для проведения устного опроса

Тема 1. PR - коммуникации как взаимодействие деловых партнеров. Деловое общение как элемент эффективных связей с общественностью.

Вопросы и темы докладов

1. Понятие делового общения. Основные формы и принципы делового общения.
2. Значение принципов и технологий делового общения для повышения эффективности основных видов коммуникаций с общественностью
3. Особенности применения форм и технологий делового общения в процессе проведения пресс-конференции, брифинга, интервью, круглых столов.

Тема 2. Практическая логика делового общения

Вопросы и темы докладов

1. Понятие аргументации. Доказательство. Аргументация, речь, модели мира.
2. Особенности процесса аргументирования в деловом общении.
3. Цели и задачи аргументирования. Индикаторы выражения точки зрения и аргументации.
4. Технический инструментарий аргументирования: позитивные и спекулятивные методы аргументации.
5. Место вопросов и замечаний в деловом общении. Нейтрализация вопросов и замечаний.

Письменная аудиторная работа:

1. Раскрыть особенности аргументирования в деловом общении
2. Раскрыть приемы нейтрализации вопросов и замечаний в деловом общении.

Тема 3. Риторический инструментарий деловой речи

Вопросы и темы докладов

1. Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи.
2. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.
3. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 4. Невербальные средства делового общения

Вопросы и темы докладов

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

Тема 5. Современный деловой этикет

Вопросы и темы докладов

1. Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе.
2. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
3. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.
4. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.

Тема 6. Переговоры как универсальный способ делового общения

Вопросы и темы докладов

1. Понятие переговоров, их основные стадии. Функции и классификация переговоров.
2. Методы подготовки к переговорам: балансные листы, мозговой штурм.
3. Этико-психологические аспекты переговорного процесса: проблемы и партнеры по переговорам.
4. Типы и способы принятия решения на переговорах: компромиссное, принципиально новое, асимметричное решение. Торг как способ ведения переговоров.
5. Тактические приемы в переговорном процессе: уход и выжидание, пакет, блоковая тактика и др. Специфика переговоров с более сильным партнером.

Тема 7. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Вопросы и темы докладов

1. Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров.
2. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров.
3. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров.
4. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах.
5. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Тема 8. Анализ проведения деловых переговоров

Вопросы и темы докладов

1. Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
2. Ключевые моменты деловых переговоров.

3. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны

Примерные теоретические вопросы, выносимые на зачет

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе и деловой этикет.
4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.
10. Понятие, аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
18. Профессиональная этика.
19. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
22. Подготовка и проведение делового совещания.
23. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
26. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
27. Приемы рационализации делового телефонного общения..
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
29. Российский стиль ведения деловых переговоров.
30. Контекст международных переговоров.
31. Критический анализ поведения сторон в деловом общении.

32. Ключевые моменты деловых переговоров.
33. Интервью как форма делового общения
34. Спонсорство и деловые переговоры
35. Спичрайтинг и риторическое мастерство
36. Умение вести деловые переговоры как средство повышения эффективности связей с общественностью
37. Основные тактики ведения деловых переговоров
38. Определение стратегии ведения деловых переговоров
39. Деловые переговоры и тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии, в т.ч. предпринимательской.
40. Деловое общение как основа организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры
41. Современные информационно-коммуникативные средства для проведения деловых переговоров.
42. Правила делового общения как основа социального взаимодействия
43. Деловое общение как элемент системного подхода для решения поставленных задач в области рекламной и пиар-деятельности.
44. Особенности переговоров в рекламной и предпринимательской деятельности
45. Эффективность деловых переговоров и умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах с использованием современных информационно-коммуникативных средств

Типовые задачи для проведения промежуточной аттестации

Задание

Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны

ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?

5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?

6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?

7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых,

наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.

- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?

Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.
- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.
- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.
- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!
- Вы издеваетесь, профессор!
- По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

Задание 2.

Ознакомьтесь с текстом переговоров из книги Роджера Фишера и Уильяма Юри, приведённым ниже, и ответьте на вопросы:

1) Какой подход к ведению деловых переговоров выбрала страховая компания? Какой подход к ведению деловых переговоров выбрал Том Гриффит?

2) Какой из выбранных подходов оказался стратегически более перспективным? Почему?

«Припаркованная машина Тома Гриффита, одного из наших коллег, была полностью разбита грузовиком для сбора мусора. Автомобиль был застрахован, но точную сумму, которую Том должен был получить по страховке, предстояло ещё обсудить с представителем страховой компании.

| Представитель компании | Том |
|---|--|
| <p>Мы изучили Ваш случай и решили, что он соответствует условиям нашей политики. Это означает, что Вам причитается 3300 долларов.</p> <p>— Мы решили, что машина этого стоит.</p> <p>— А Вы сколько хотите?</p> | <p>— Понимаю. А как вы получили эту цифру?</p> <p>— Я понимаю, но какой критерий вы использовали для определения этой суммы? Не знаете, где я могу купить подобную машину за эту сумму?</p> <p>— Я хочу только то, что мне причитается в соответствии с Вашей политикой. Я нашёл подержанную машину наподобие моей за 3 тысячи 850 долларов. Прибавьте торговые услуги</p> |

— 4 тысячи! Это слишком много!

— О'кей. Я предлагаю вам 3 тысячи 500 долларов. Это самое большее, на что я могу пойти. Такова политика компании.

— Послушайте, 3 тысячи 500 — это всё, что вы можете получить. Соглашайтесь или нет, как хотите.

— О'кей, господин Гриффит, у меня есть сегодняшняя газета с рекламой «Фиесты-78» за 3 тысячи 400 долларов.

— 49 тысяч, а что?

— Дайте подумать...на 150 долларов.

— Нет.

и акцизный налог, и получится около 4 тысяч.

— Я не прошу 4 тысячи, или 3 тысячи, или 5 тысяч долларов, я просто хочу справедливой компенсации. Не кажется ли вам, что будет справедливо, если я получу достаточно только для покупки машины?

— А как компания это определяет?

— Может, 3 тысячи 500 и справедливо, я не знаю. Я, безусловно, понимаю вашу позицию, если вы связаны политикой компании. Но если Вы не можете объективно определить, почему именно эта сумма мне причитается, я думаю, мне лучше обратиться в суд. Почему бы нам не разобраться в этом заново и не поговорить ещё раз? В среду в 11 часов вам подойдёт?

— Да? А сколько, там говорится, она прошла миль?

— Потому что моя прошла только 25 тысяч миль. Насколько это увеличивает цену, согласно вашей бухгалтерии?

— Возьмём 3 тысячи 400 долларов за основу + 150 долларов, получается 3 тысячи 550 долларов. А говорится в рекламе что-нибудь о радио?

— А сколько это добавляет по Вашим расчётам?

— А за кондиционер?

| | |
|-----------------|--|
| — 125 долларов. | |
|-----------------|--|

Задание 3

Вы представитель фирмы по производству промышленных товаров. Вам поручено заключить сделку с другой фирмой на поставку сырья. Ваша задача — распределить в группе роли президента фирмы, юриста, финансиста, специалистов по снабжению и сбыту, и придумать весь сценарий проведения переговоров с противоположной стороной. Решите, какого рода мероприятия необходимы на первом этапе, что необходимо сделать в процессе проведения переговоров. Определите, кто будет играть основную роль, а кто второстепенную. Тщательно продумайте свою тактику, попробуйте спрогнозировать, какие тактические приемы будут использовать представители другой фирмы. [2]

[1] Примените в переговорах стратегию «выигрыш — выигрыш». Главной особенностью переговоров «выигрыш — выигрыш» является умение проявлять искренний интерес к своему «оппоненту», а именно: к его ценностям, позиции, убеждениям, его собственному видению ситуации и достижения результата. Помните: 1. Следует точно задавать вопросы, слушать и слышать ответы, а затем структурировать всю информацию.

[2] Проведите переговоры по разработанному сценарию. Определите наблюдателей и ведущего, который будет руководить игровым процессом. По завершении ролевой игры необходимо обсудить ход переговоров и полученные результаты, проанализировать поведение сторон и особенности взаимодействия в данной ситуации.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Также ему следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. Также в этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность и формирование у него методов организации такой деятельности с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному

саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

Темы лекций и рассматриваемые в ходе их вопросы приведены в п. 5.3.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрификацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п.

Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к промежуточной аттестации.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4 по отдельным группам. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные доклады, в том числе в виде презентаций, которые выполнены в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти доклады. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет в журнал полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

–самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

–подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для текущего контроля в п. 9.6);

–подготовку докладов

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины. Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет определить уровень освоения обучающимся компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины.

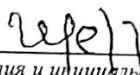
Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины предполагает ответы на 3 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на аттестацию.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций» « 18 » 05 2021 года, протокол № 10.

Разработчик:

к.ф.н., доцент



Щербина И.А.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 16 » 06 2021 года, протокол № 7.