

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.05.02 Технология ведения переговоров и взаимодействия с
клиентами**

38.04.02 Менеджмент

Цифровой маркетинг и управление продажами

магистр

очная

1. Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов компетенций, направленных на формирование системы знаний основ переговорного процесса и навыков ведения переговоров, а также факторов и тенденций, влияющих на переговорный процесс в международной коммуникативной среде.

Основные задачи дисциплины заключаются в:

- освоение сущности переговоров, анализа их структуры, содержания;
- рассмотрение критериев различных типов переговоров, овладение приемами ведения и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях;
- развитии навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявлении роли различных факторов, снижающих эффективность процессов деловых переговоров.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)	знает Принципы написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов. Структурные и содержательные особенности различных жанров публичной и научной речи: доклада, статьи, презентации, реферата. Особенности стиля делового общения, основы реферирования и аннотирования текстов по специальности и текстов делового характера в устной и письменной формах. Особенности информационно-коммуникационных технологий, используемых при поиске необходимой информации. Особенности стилистики официальных и неофициальных писем с учётом социокультурных различий. Переводческие приёмы и трансформации. умеет Умение писать, письменно переводить и редактировать различные академические тексты. Умение читать и понимать со словарём иноязычную литературу по широкому и узкому профилю специальности, находить в ней необходимую информацию и использовать её. Умение участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать

		<p>вопросы и отвечать на них).</p> <p>Умение начинать, вести и заканчивать диалоги, соблюдая нормы речевого этикета.</p> <p>Умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации.</p> <p>владеет навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками подготовительной работы, непосредственного проведения и анализа эффективности переговоров; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. - навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи. - навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные</p>	<p>знает</p> <p>Правила, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования академических текстов.</p> <p>умеет</p> <p>Демонстрировать интегративные умения для написания, письменного перевода и редактирования текстов.</p> <p>владеет навыками</p> <p>Навыками, необходимыми для написания, письменного перевода и редактирования академических текстов.</p> <p>Выделять и организовывать все этапы переговорного процесса.</p> <p>Применять стратегии и тактики переговоров, изученные коммуникативные техники в переговорной деятельности.</p> <p>Проводить анализ результатов переговоров.</p> <p>Культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения.</p> <p>Навыками логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать стратегии и тактики, коммуникативные техники переговоров.</p> <p>Готовности к кооперации, конструктивному общению с коллегами, работе в коллективе.</p> <p>Способностью к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в области переговорной деятельности.</p> <p>Способностью критически оценивать свои достоинства и недостатки в области коммуникации, наметить пути и выбрать</p>

		<p>средства повышения эффективности проведения переговоров и устранения недостатков.</p> <p>Навыками осознания социальной значимости своей будущей профессии.</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей</p>	<p>знает</p> <p>Порядок разработки договоров, соглашений, контрактов.</p> <p>Особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурных различий в формате корреспонденции.</p> <p>Принципы ведения устных деловых переговоров.</p> <p>Социокультурную специфику мотивации, поведения, коммуникации людей различного происхождения.</p> <p>Содержание и динамику обычаев и поведения людей.</p> <p>Причины появления социальных обычаев и различий в поведении людей.</p> <p>Особенности основных форм научного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</p> <p>Принципы и нормы конструктивного межкультурного взаимодействия при достижении научных и профессиональных результатов.</p> <p>умеет</p> <p>Вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени.</p> <p>Профессионально работать с претензионной документацией.</p> <p>Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики.</p> <p>Выстраивать коммуникации на основе сведений о специфике поведения людей в зависимости от социокультурных различий.</p> <p>Анализировать и обосновывать возможность использования базовых ценностей различных культур в целях профессионального взаимодействия.</p> <p>Вырабатывать коммуникативную стратегию через постановку задач и определение алгоритма решения проблемных ситуаций с учётом специфики культуры.</p> <p>Проникать в смысл языковой единицы, высказывания, текста как отражения определённого культурного феномена.</p> <p>Выявлять национально-культурный компонент содержания языковых единиц, высказывания, текста.</p> <p>Интерпретировать факты языка, речи,</p>

		<p>языкового сознания в русле традиций лингвокультурологического анализа.</p> <p>владеет навыками</p> <p>Навыками договорной работы с подрядчиками. Навыками заключения договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациями.</p> <p>Навыками переговоров с клиентами по претензионным случаям.</p> <p>Способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, необходимый для предстоящих переговоров, организовать и провести все этапы переговорного процесса с целью достижения конструктивного результата.</p> <p>Способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.</p> <p>Навыками адекватного поведения с людьми различного социального и культурного происхождения, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей.</p> <p>Навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p> <p>Навыками культуры взаимодействия в условиях межкультурной коммуникации при ведущей роли нравственных и этических норм, основанных на идеях взаимоуважения и толерантности, стремлении к сотрудничеству.</p> <p>Навыками культурологической и кросс-культурной интерпретации фактов языка, речи, языкового сознания в русле традиций когнитивного и дискурсивного анализа.</p> <p>Навыками культуры взаимодействия в условиях межкультурной коммуникации при ведущей роли нравственных и этических норм.</p>
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 3 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Организация проектной деятельности

Маркетинговая аналитика

Цифровой маркетинг

Ознакомительная практика

Исследование поведения потребителей (Маркетинговая аналитика)

Медиапланирование (Цифровой маркетинг)

Управление интегрированными маркетинговыми коммуникациями (Цифровой маркетинг)

Проектно-технологическая практика

Инфографика и презентация маркетинговых проектов (Организация проектной деятельности)

Освоение дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	108/3	10	16		82		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				
практической подготовки		2	6		32		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	108/3			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров									
1.1.	Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров	3	4	2	2		18		УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	
2.	2 раздел. Раздел 2. Технология ведения переговорного процесса									
2.1.	Этапы и методы ведения переговоров Основные стратегии и тактики переговорного процесса	3	6	2	4		16	КТ 1	Коллоквиум УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1	

3.	3 раздел. Раздел 3. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.									
3.1.	Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров	3	6	2	4		18			УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
4.	4 раздел. Раздел 4. Переговоры в процессе продаж									
4.1.	Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах	3	4	2	2		14	КТ 2	Коллоквиум	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
5.	5 раздел. Раздел 5. Конфликты и основные концепты медиации в переговорном процессе									
5.1.	Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации	3	6	2	4		16	КТ 3	Коллоквиум	УК-4.1, УК-4.2, УК-5.1
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	10	16		82			
	Итого		108	10	16		82			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров	Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров	2/2
Этапы и методы ведения переговоров. Основные стратегии и тактики переговорного процесса	Технология ведения переговорного процесса. Деловые переговоры.	2/2
Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров	Виды переговоров: основные классификации. Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров	2/2
Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах	Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах	2/-
Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации	Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации	2/-
Итого		10

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров	Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание стратегии. Продумывание аргументации, формы коммуникации. Продумывание тактики (мягкость в отношениях, твердость в достижении целей). Формулирование целей, продумывание соглашения и способов его достижения.	Пр	2/-/2
Этапы и методы ведения переговоров. Основные стратегии и тактики переговорного процесса	Разъяснение рамок переговоров. Начало переговоров: обозначение целей, согласование порядка проведения переговоров, «правил игры». Изложение точек зрения и их обсуждение: выяснение позиции партнера и стоящих за ней интересов; обоснование партнеру собственной позиции и интересов; поиск вариантов решения ситуации; выбор взаимоприемлемого предложения; обоснование выбора предложения. Выработка соглашения: детализация решения, подтверждения обязательств, согласование сроков. Последовательность действий, способа проверки результатов. Препятствия на пути к соглашению.	Пр	4/2/2
Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров	Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский национальные стили. Восточная культура: китайский, японский, южно-корейский, арабский национальные стили ведения переговоров. Российские национальные особенности ведения переговорного процесса.	Пр	4/-/2
Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах	Переговоры в процессе продаж. Понятие технологии продаж. Вопросы на выявление потребностей клиента, выясняющие, ведущие, «обходные» вопросы. Техника четырехуровневого погружения. Техника SHIN. Правила телефонных переговоров. Специфика вопросов на собеседовании при приеме на работу.	Пр	2/-/2
Понятие и основные классификации	Тестирование на выявление конфликтности. Анализ конфликтных ситуаций в деловом	Пр	4/-/4

конфликтов. Основные принципы и стадии медиации	общении. Изучение стратегий поведения в конфликтных ситуациях Сущность, субъекты, виды медиации. Принципы медиации. Роли и функции медиатора.		
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Практическое применение типологии для описания и анализа реальных переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для их корректировки. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров. Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной	18
Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять	16
Запись ключевых слов и основных терминов, составление словаря основных понятий. Российские национальные особенности ведения переговорного процесса.	18
Запись ключевых слов и основных терминов, составление словаря основных понятий.	14
Написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме. Модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность посредничества.	16

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами».

2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами».

3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).

4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)

5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	<p>Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров. Проработка конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников.</p> <p>Проблема идентификации переговоров. Консультации, дискуссии, договоренности в структуре переговорного процесса. Критерии выделения различных типов переговоров. Типология переговоров по Л. Белландже. Практическое применение типологии для описания и анализа реальных переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для их корректировки. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров.</p> <p>Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, обыденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности.</p> <p>История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды</p>	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3

	истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.			
2	<p>Этапы и методы ведения переговоров</p> <p>Основные стратегии и тактики переговорного процесса. Проработка конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников.</p> <p>Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера. Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации.</p>	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
3	<p>Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров</p> <p>. Запись ключевых слов и основных терминов, составление словаря основных понятий.</p> <p>Российские национальные особенности ведения переговорного процесса.</p>	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
4	<p>Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах. Запись ключевых слов и основных терминов, составление словаря основных понятий.</p>	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3
5	<p>Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации. Написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме.</p> <p>Модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность посредничества.</p>	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	
---	--	--

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
3 семестр			
КТ 1	Коллоквиум		10
КТ 2	Коллоквиум		10
КТ 3	Коллоквиум		10
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
3 семестр			
КТ 1	Коллоквиум	10	Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся

		<p>набрать до 30 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения коллоквиум №1(контрольная точка), коллоквиум №2 (контрольная точка), коллоквиум №3 (контрольная точка) - (оценка умений и навыков).</p> <p>Коллоквиум - средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме.</p> <p>Устная форма. Билеты содержат как теоретические вопросы, так и задачи практического характера.</p> <p>Письменная форма. Состоит из двух теоретических вопросов, предполагающих короткие ответы, трех задач практического характера.</p> <p>Критерии оценки коллоквиума:</p> <p>Критерии оценки теоретического вопроса (знания)</p> <p>За ответ выставляются следующие баллы:</p> <p>5 баллов - студент демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.</p> <p>4 балла - студент твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.</p> <p>3 балла - студент владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.</p> <p>2-1 балл - студент знает только отдельные моменты, относящиеся к заданным вопросам, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.</p> <p>Критерии оценки задач практического характера (умения и</p>
--	--	---

			<p>навыки) (маж 5 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;• 4 балла - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей;• 3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей;• 2 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;• 1 балл - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа;• 0 баллов - при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.
--	--	--	--

КТ 2	Коллоквиум	10	<p>Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 30 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения коллоквиум №1 (контрольная точка), коллоквиум №2 (контрольная точка), коллоквиум №3 (контрольная точка) - (оценка умений и навыков).</p> <p>Коллоквиум - средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме.</p> <p>Устная форма. Билеты содержат как теоретические вопросы, так и задачи практического характера.</p> <p>Письменная форма. Состоит из двух теоретических вопросов, предполагающих короткие ответы, трех задач практического характера.</p> <p>Критерии оценки коллоквиума:</p> <p>Критерии оценки теоретического вопроса (знания)</p> <p>За ответ выставляются следующие баллы:</p> <p>5 баллов - студент демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.</p> <p>4 балла - студент твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.</p> <p>3 балла - студент владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.</p> <p>2-1 балл - студент знает только отдельные моменты, относящиеся к заданным вопросам, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает</p>
------	------------	----	--

			<p>последовательность в изложении материала.</p> <p>Критерии оценки задач практического характера (умения и навыки) (максимум 5 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;• 4 балла - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей;• 3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей;• 2 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей;• 1 балл - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа;• 0 баллов - при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.
--	--	--	--

КТ 3	Коллоквиум	10	<p>Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 30 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения коллоквиум №1 (контрольная точка), коллоквиум №2 (контрольная точка), коллоквиум №3 (контрольная точка) - (оценка умений и навыков).</p> <p>Коллоквиум - средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Коллоквиум может проводиться в устной и письменной форме.</p> <p>Устная форма. Билеты содержат как теоретические вопросы, так и задачи практического характера.</p> <p>Письменная форма. Состоит из двух теоретических вопросов, предполагающих короткие ответы, трех задач практического характера.</p> <p>Критерии оценки коллоквиума:</p> <p>Критерии оценки теоретического вопроса (знания)</p> <p>За ответ выставляются следующие баллы:</p> <p>5 баллов - студент демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.</p> <p>4 балла - студент твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.</p> <p>3 балла - студент владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.</p> <p>2-1 балл - студент знает только отдельные моменты, относящиеся к заданным вопросам, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает</p>
------	------------	----	--

			<p>последовательность в изложении материала.</p> <p>Критерии оценки задач практического характера (умения и навыки) (максимум 5 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 баллов - при полном соответствии всем критериям, полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; • 4 балла - при полном соответствии восьми критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более двух ошибок и (или) не более двух неточностей; • 3 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более трех ошибок и (или) не более шести неточностей; • 2 балла - при полном соответствии не менее чем пяти критериям, включая обязательное соответствие первому, и наличии не более четырех ошибок и (или) не более восьми неточностей; • 1 балл - при полном несоответствии первому критерию, либо при наличии более четырех ошибок и более восьми неточностей; либо при представлении только плана ответа; • 0 баллов - при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.
--	--	--	---

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами»

Примерное задание для проведения промежуточной аттестации (зачет)

Вопросы.

1. Общение. Его функции и основные виды. Формы делового общения.
2. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации.

Принципы делового этикета.

3. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
4. Коммуникативные барьеры, их виды и пути преодоления.
5. Деловые конфликты. Структура конфликта. Стадии развития конфликта.
6. Стратегии поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна. Пути и средства разрешения делового конфликта.
7. Деловая риторика. Современная риторика и её законы.
8. Письменная форма деловой коммуникации. Документ и его основные элементы.
9. Деловые письма, их виды и структура. Этикет делового письма.
10. Устные виды делового общения. Деловая беседа и её структура.
11. Устные виды делового общения. Деловое совещание и его особенности.
12. Устные виды делового общения. Деловые переговоры и особенности их проведения.
13. Устные виды делового общения. Деловой телефонный разговор.
14. Понятие об имидже в деловой коммуникации. Структура имиджа делового человека.
15. Дресс-код в деловой коммуникации.

Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (ЗАЧЕТУ) - 15 баллов:

Мероприятия Максимальное значение в баллах

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1. Теоретический вопрос | 5 |
| 2. Задания на проверку умений | 5 |
| 3. Задания на проверку навыков | 5 |
| Итого | 15 |

Критерии оценки ответа на зачете

1. Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Ответы на поставленные вопросы в билете или дополнительные излагаются логично, последовательно и аргументированно. Всесторонне и глубоко раскрываются теоретические вопросы, определяющие причинно-следственные связи.

4 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами исследований в профессиональной области, имеет представление о междисциплинарных связях, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые неточности.

3 балла выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, не способен конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. На поставленные дополнительные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

2 балла выставляется студенту, если дан неполный ответ, представляющий собой

разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл выставляется студенту, если дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

2. Задание на проверку умений

5 баллов выставляется студенту, который демонстрирует четкое понимание задания, определяет все данные, необходимые для решения задачи, а в случае их недостаточности осуществляет самостоятельный поиск информации для выполнения задания, предлагает обоснованный способ решения задания, этапы решения задания последовательны, не содержат ошибок. Предлагает несколько способов решения, но аргументированно выбирает наиболее рациональный или доказывает возможность единственно правильного решения. Дает развернутые комментарии, речь грамотная, последовательная.

3 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает свое решение, которое не в полной мере соответствует условиям, представленным в задании. Обучающийся использует все данные, которые приведены в содержании задания, но в случае их недостаточности не осуществляет поиск всей необходимой информации. Обучающийся осуществляет попытки проводить сравнение, осуществлять аргументацию, компилировать сведения из предложенных преподавателем источников для поиска решений в предложенных заданиях, однако демонстрирует некоторые неточности и погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.

2 балла выставляется студенту, который демонстрирует отсутствие понимания смысла задания, затрудняется устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие и частные вопросы, не умеет проводить поиск информации и ее источников при поиске решения задания. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к заданию.

3. Задание на проверку навыков

5 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

1-0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Темы для реферата:

1. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
2. Место переговоров в современном мире.
3. Основные составляющие переговорного процесса.
4. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
5. Проблема выделения различных типов переговоров.
6. Основные типы переговоров.
7. Конфликтные переговоры.
8. Переговоры в духе сотрудничества.
9. Признаки конструктивных переговоров.

10. Вопросы и консультации в духе конструктивных переговоров.
11. Признаки неконструктивных переговоров.
12. Основные этапы ведения переговоров и их характеристика.
13. Способы интерактивного воздействия в ходе переговоров.
14. Характеристика переговоров «полемиического» типа.
15. Характеристика переговоров «с позиции силы».
16. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
17. Рациональные переговоры.
18. Оценка эффективности переговоров.
19. Приемы повышения эффективности переговоров.
20. Рекомендации по завершению деловых переговоров.
21. Обучение переговорам.
22. Западная культура ведения переговоров.
23. Восточный национальный стиль ведения переговоров.
24. Сущность, виды и принципы медиации.
25. Роль и функции медиатора в переговорном процессе.

Критерии оценки реферата (умения, навыки):

20 баллов ставится (максимальное количество баллов), если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

15 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

12 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

2 балла – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

0 баллов – реферат студентом не представлен.

Контрольная точка №1.

Коллоквиум №1.

Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров

Тема 1. Понятие и функции переговоров. Классификация и виды переговоров

Раздел 2. Технология ведения переговорного процесса

Тема 1. Этапы и методы ведения переговоров. Основные стратегии и тактики переговорного процесса

Контрольная точка №2

Коллоквиум №2

Раздел 3. Международные переговоры.

Тема 1. Основные виды деловых культур. Национальные стили ведения переговоров

Раздел 4. Переговоры в процессе продаж

Тема 1. Основные этапы переговоров в процессе продаж. Техники ведения переговоров в продажах

Контрольная точка №3

Коллоквиум №3

Раздел 5. Конфликты и основные концепты медиации в переговорном процессе

Тема 1. Понятие и основные классификации конфликтов. Основные принципы и стадии медиации

Рекомендуемые задания и средства оценки

Деловая игра «Встреча в лифте»

Цель игры: отработка коммуникативных навыков переговоров в сложной ситуации.

Игровая ситуация: студенты разбиваются на пары (один – сотрудник, другой – клиент).

Сотрудник встречается в лифте перспективного потенциального клиента, с которым он знаком заочно (знает, что он владелец крупной фирмы) и точно уверен, что будет ему полезен. Клиент не знает сотрудника и выходит через 7 этажей. У сотрудника есть около 30 секунд на установление контакта.

Задача клиента – слушать ровно 30 с, после чего принять решение о дальнейшем сотрудничестве.

Деловая игра "The more the better"

Цель игры: отработка коммуникативных навыков переговоров в сложной ситуации.

Участники работают в парах. Один студент задает вопросы, второй только считает количество (не отвечает). Преподаватель засекает первые 3 мин, подводит итог. Затем участники в парах меняются ролями, и преподаватель объявляет второй раунд. Задача участников – задать максимальное количество вопросов собеседнику за 3 мин. Тематика вопросов – либо продукт, который Вы продаете, либо личные вопросы.

Обсуждение после упражнения.

1 Кто из участников задал больше вопросов?

2 Все ли вопросы были по заданной теме?

3 Что помогало/мешало в выполнении упражнения?

Домашнее задание «Памятка для делового человека»

Студентам предлагается разработать памятку в рамках предложенной тематики с целью эффективного позиционирования себя в деловом сообществе. Разработка памятки осуществляется студентами на основе учебной литературы и дополнительных источников по данной проблематике. Памятка должна быть составлена в письменном виде и содержать в себе от 10 до 20 кратких рекомендаций по деловому общению. Студенты самостоятельно выбирают для разработки один тип памятки из предложенного списка:

- памятка «Как установить деловой контакт»;
- памятка «Как заставить человека встать на Вашу сторону»;
- памятка «Как создать благоприятное впечатление о себе»;
- памятка «Основные принципы переговорного процесса»;
- памятка «Десять (двадцать) способов понравится людям».

Деловая игра «Искусство переговоров»

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи, технологий аргументации и убеждения.

Игровая ситуация: две стороны переговоров должны договориться о деталях делового сотрудничества, при этом важно проявить тактику убеждения, технологии аргументации, способы

привлечения оппонента на свою точку зрения.

Коммуникативные роли: две команды (по 3–4 чел.), представляющие учреждение культуры и организацию-подрядчика или посредника, а также наблюдатели (2–3 чел.), которые высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников переговоров.

Для проведения игры ведущий (преподаватель) делит студентов на небольшие группы, представляющие две стороны переговоров. За стол переговоров с обеих сторон садятся две команды, представляющие две стороны, а также наблюдатели. Ведущий определяет в какой последовательности участники будут «проигрывать» ситуацию переговоров. Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности ситуации, финансовые возможности организаций. Внимание к деталям (цены, сроки, условия, уступки) должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап: уточнение позиций и интересов.

Второй этап: обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап: отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап: результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После переговоров оценку участникам дает ведущий совместно со всеми участниками переговоров.

Контрольная работа

Данный вид оценочного средства проводится письменно, путем ответов студентами на поставленные вопросы и задачи, разбитые на 3 варианта. Во время проведения контрольной работы оценивается способность студента найти правильный ответ на поставленный вопрос, умение сориентироваться в ситуации делового характера, а также применять полученные в ходе лекций знания. Список вопросов для контрольной работы приведен в ФОС по дисциплине.

Домашнее задание «Договора и контракты в переговорном процессе»

Студентам предлагается самостоятельно разработать текст контракта или договора в рамках предложенной тематики с целью применения навыков составления деловых текстов. Договор (контракт) разрабатывается опорой на учебные материалы и на основании действующих правовых норм и требований к документам данного типа. Студенты самостоятельно определяют наименование физических или юридических лиц и выбирают один тип документа из предложенного списка:

1. Контракт по трудоустройству.
2. Контракт по выполнению работ.
3. Договор на поставку товара.
4. Договор о сотрудничестве.
5. Договор о прохождении практики.
6. Договор о предоставлении услуг.

Домашнее задание «Резюме»

Студентам предлагается самостоятельно разработать собственное резюме с целью эффективной самопрезентации для предполагаемого работодателя. Резюме должно содержать основные разделы, требуемые для документов такого типа. Перед выполнением данного задания

студенты знакомятся не только с учебной литературой, но и с методическими рекомендациями по составлению резюме, образцами резюме.

Деловая игра «Прием на работу»

Цель игры: оценить деловые коммуникативные навыки студентов, навыки деловой речи, умение эффективно позиционировать себя.

Игровая ситуация: в городе открывается новое учреждение культуры ведется набор молодых и перспективных сотрудников; профиль организации, спектр деловых качеств и список профессиональных требований к сотрудникам может варьироваться (например, в организацию может требоваться арт-менеджер или специалист по социокультурному проектированию).

Коммуникативные роли: руководитель организации и менеджер по персоналу (всего 2 чел.); кандидаты на вакантные должности (остальные студенты).

Ведущий заранее делает объявление об открытии организации, которое формулирует руководство новой фирмы. Участники игры готовят и корректируют собственные резюме для данной организации и представляют их во время деловой встречи. Каждый кандидат проходит собеседование, где зачитываются резюме, обсуждаются деловые и личные качества претендентов, оплата и условия труда. От руководства требуется выяснить, насколько подходит каждый кандидат на вакантную должность, их умение находить выход из ситуаций в сфере деловой коммуникации, тогда как для кандидата важно эффективно себя позиционировать, продемонстрировать деловые качества и удачно пройти собеседование.

После заслушивания всех претендентов комиссия в составе руководства организации удаляется на совещание и принимает решение о приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап – подведение итогов. Руководство организации объявляет список принятых на вакантные должности, комментируя, чем мотивирован выбор. Ведущий оценивает работу каждого студента.

Задание для междисциплинарного проекта

1. Кейс: Основные принципы и технологии ведения переговорного процесса

Ведение переговоров представляет собой сложный и многогранный процесс коммуникации между оппонентами в деловой среде, который характеризуется основными этапами, функциями, методами, техниками и стратегиями взаимодействия, ключевой целью которого является возникновение долгосрочных отношений между партнёрами. В связи с этим, важно знать технологию ведения переговорного процесса.

Задание: изучите основные принципы и технологию ведения переговоров и постройте интеллект-карту, отражающую основные компоненты переговорного процесса.

Интеллект-карта - метод организации идей, задач, концепций и любой другой информации. Помогают визуально структурировать, запоминать и объяснять сложные вещи. В центре всех интеллект-карт — главная идея. От нее отходят ключевые мысли (элементы), которые можно делить на подпункты до тех пор, пока вся информация не будет структурирована.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Xmind // <https://xmind.app/>; MindNODE // <https://www.mindnode.com/>; Mindjet // <https://www.mindmanager.com/en/>) или любыми иными сервисами для построения интеллект-карт.

2. Кейс: Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.

Глобализация современных рыночных отношений и общества в целом вызвало к жизни относительно новый вид переговоров – международные переговоры, которые можно определить как это организованный процесс межличностного взаимодействия иностранных партнеров, ориентированный на разрешение конфликтов или развитие сотрудничества и предполагающий совместное принятие определенного решения, имеющего международное значение. Отличительной чертой международных переговоров являются партнерские отношения, построенные на протокольных принципах равенства, взаимного уважения и соблюдения взаимных

интересов. Это означает, что культурная составляющая в международных переговорах занимает особое место, а сам переговорный процесс выступает как важная составляющая культуры делового общения.

Задание: изучите материал по данной теме и создайте инфографику по основным видам деловых культур и национальным особенностям ведения переговоров в западных и восточных странах.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Figma// <https://www.figma.com/> ; Visme // <https://www.visme.co/> ; Piktochart // <https://piktochart.com/>) или любыми иными сервисами для создания инфографики.

3. Кейс: Переговоры в процессе продаж

Для маркетолога стратегически важно знать, что характеризует такие процессы коммуникации как «продажа» и «переговоры», и чем эти процессы отличаются друг от друга. Переговоры в продажах (negotiation) — процесс последовательного разрешения разногласий по цене, товару, условиям или срокам с целью получения обязательств клиента. Продажи отличаются от переговоров только одним аспектом: в продажах ваше желание продать больше, чем желание клиента купить, а в переговорах ваши желания должны быть на одном уровне. Но что это даёт на практике? Зачем это знать? Подобное знание главным образом помогает подобрать нужные инструменты влияния на партнёра, а также использовать правильную стратегию и тактику их применения.

Задание: изучите основные принципы, этапы и техники переговоров в процессе продаж и схематизируйте данный процесс в виде ментальной карты.

Цифровой инструментарий: для выполнения данного задания можно воспользоваться предлагаемыми (Xmind // <https://xmind.app/>; MindNODE // <https://www.mindnode.com/>; Mindjet // <https://www.mindmanager.com/en/>) или любыми иными сервисами для построения ментальных карт.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Лашко С. И., Мартыненко И. О. Международные переговоры [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2021. - 132 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=379901>

Л1.2 Заволокина Л. И. Эффективные деловые переговоры [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 148 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=420220>

дополнительная

Л2.1 Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 388 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=915917>

Л2.2 Михайлова К. Ю., Трухачев А. В. Международные деловые переговоры:учеб. пособие в области учета, финансов, налогообложения и мировой экономики. - Ставрополь: АГРУС, 2013. - 2,39 МБ

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 В. И. Трухачев, И. Н. Лякишева, К. Ю. Михайлова, Г. А. Айрапетян Международные деловые переговоры:учеб. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2007. - 304 с.

Л3.2 Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры:учеб. пособие для студентов вузов по направлению и специальности "Психология". - М.: Академия, 2007. - 192 с.

ЛЗ.3 Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры: учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 400 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Федеральный портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/window/ и http://window.edu.ru/window/catalog
2	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru/
3	Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»	http://school-collection.edu.ru/
4	Каталог общественных ресурсов в Интернет	www.ngo.ru
5	Независимый институт социальной политики	www.socpol.ru
6	Центр проблем социального развития Европы Института Европы РАН	www.ieras.ru
7	Центр проблем социального развития Европы Института Европы РАН	www.ieras.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Цель и задачи учебного курса

Целью дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основные задачи дисциплины заключаются в:

- формировании понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитии навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявлении роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формировании основ этики и этикета делового общения.

2. Требования к знаниям и умениям, приобретаемым при изучении курса

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе курса.

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти (через 10 ч после лекции в памяти

остается не более 30 - 40 % материала).

С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит без-условному выполнению.

Практические занятия предполагают:

обогащение словарного запаса;

расширение лингвистического кругозора;

усвоение норм литературного языка;

формирование коммуникативной культуры;

формирование навыков отбора языковых средств, в зависимости от

цели и места речевого высказывания;

формирование навыков публичного говорения.

Структура практических занятий включает в себя:

1. Теоретические вопросы по изучаемым темам.
2. Словарную работу.
3. Упражнения на усвоение норм литературного языка.
4. Тестирование.
5. Грамматический практикум.
6. Речевую практику.
7. Практику публичных выступлений.

Одним из важнейших условий формирования речевой культуры является обогащение речевого запаса. Когда читаете книгу, журнал, газету, обращайтесь на слова и каждое незнакомое слово или слово, о значении которого вы только догадываетесь, выписывайте на карточку. Затем на обратной стороне, используя толковый словарь, пишите значение слова. Карточки нумеруйте, чтобы знать количество слов, которые обогащают ваш словарный запас. Хранить карточки следует в картотечном ящике. Когда наберется 10 – 20 слов, начинайте проверять свою память. Вытаскивайте карточку, читайте слово и объясняйте его значение. По мере накопления карточек делите их на две группы:

1) карточки с хорошо усвоенными словами;

2) карточки со словами, которые требуют еще заучивания.

Картотека постоянно должна пополняться новыми словами; карточки с усвоенными словами переносятся во вторую часть ящика. Время от времени к ним следует возвращаться, устраивать контрольную проверку.

К каждому практическому занятию прилагается выполнение пяти словарных тестов на усвоение современных понятий. Для успешного усвоения «новых» для вас понятий следуйте методическим советам.

Свободное использование лексического запаса предполагает определенную частотность практического применения слов. Каждое слово в процессе закрепления его в личном словаре проходит три стадии.

Первая стадия может быть названа стадией узнавания и воспроизведения, т. е. человек узнает новое слово или выражение, его значение, может правильно реагировать на него и может воспроизвести контекстно. Обилие эквивалентов помогает усвоению изучаемых слов и выражений.

Часто человек употребляет слова свободно лишь в одном его стилистическом варианте и испытывает затруднения, если сталкивается с необходимостью употребления другого синонимического выражения.

На этой стадии рекомендуется самостоятельно выполнить упражнения на перифраз, замену нового слова известным синонимом; вопросы, включающие новые слова, передачу содержания текста с опорой на новые слова. Новые слова и выражения заучиваются как иностранные и служат своеобразными ключами для воспроизведения содержания текста.

Вторая стадия – говорящий самостоятельно выбирает новые слова или выражения, используя их в заданной ситуации, подбирает синонимы к новым словам, употребляет их при устном изложении прочитанного или услышанного материала. Бывает так, что на этой стадии обучающийся по смыслу говорит правильно, но длинно, путано, неясно, без должной эстетической окраски.

Третья стадия – закрепление нового слова – является наиболее важной, ответственной, творческой. Говорящий самостоятельно составляет ситуацию, используя новые слова и выражения в общении с собеседником. Эта методика способствует успешному овладению устной речью.

Занятия носят комбинированный характер: частично теоретический материал излагается преподавателем.

3. Объем и сроки изучения курса

На изучение дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» отводится на очную форму обучения - 108 часов (3 з.е.), из которых 10 часов- лекции, 16 часов приходится на практические занятия, 82 часа на самостоятельную работу магистрантов, которая должна быть организована с учетом конечной цели изучения данного курса. Дисциплина изучается магистрантами в первом семестре.

4. Виды контроля знаний студентов и их отчетности по дисциплине

Контроль качества освоения дисциплины проводится преподавателем в соответствии с:

- учебным расписанием на семестр;
- календарно-тематическим планом по дисциплине;
- расписанием экзаменационной сессии.

Текущий контроль успеваемости регулярно осуществляется на протяжении семестра.

Контроль итоговых знаний проводится в конце семестра в виде зачета.

5. Содержание курса

Перечень тем практических занятий

Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров

Тема 1. Понятие и функции переговоров

Тема 2. Классификация и виды переговоров

Раздел 2. Технология ведения переговорного процесса

Тема 1. Этапы и методы ведения переговоров

Тема 2. Основные стратегии и тактики переговорного процесса

Раздел 3. Международные переговоры.

Тема 1. Основные виды деловых культур

Тема 2. Национальные стили ведения переговоров

Раздел 4. Переговоры в процессе продаж

Тема 1. Основные этапы переговоров в процессе продаж

Тема 2. Техники ведения переговоров в продажах

Раздел 5. Конфликты и основные концепты медиации в переговорном процессе

Тема 1. Понятие и основные классификации конфликтов

Тема 2. Основные принципы и стадии медиации

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Э-160	Специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic EX620 X6A – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., мониторы - 3 шт., плазменная панель - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		Э-184	Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест, персональные компьютеры – 25 шт., мультимедийный проектор Epson EB-965H– 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., сервер Hp, учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952).

Автор (ы)

_____ доц. , кпсхн Чуднова О.А.

Рецензенты

_____ доц. , кфилн Чепурная А.И.

_____ доц. , кфилн Михиенко С.А.

Рабочая программа дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» рассмотрена на заседании Кафедра иностранных языков протокол № 29 от 31.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Заведующий кафедрой _____ Чуднова Ольга Алексеевна

Рабочая программа дисциплины «Технология ведения переговоров и взаимодействия с клиентами» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.04.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Руководитель ОП _____