

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БИЗНЕС КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.01 «Сервис»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технологии современного лидерства»

Наименование направленности (профиля)/специализации

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Профессиональные бизнес коммуникации

Рабочая программа дисциплины

Зав.кафедрой КМД, к.и.н., доцент

Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 5 от 29.03.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|--|
| 1. Пояснительная записка..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 1.1. Цель и задачи дисциплины | Ошибка! Закладка не определена. |
| 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций | Ошибка! Закладка не определена. |
| 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 2. Структура дисциплины..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 3. Содержание дисциплины | Ошибка! Закладка не определена. |
| 4. Образовательные технологии | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5. Оценка планируемых результатов обучения..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5.1 Система оценивания | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине | 10 |
| 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 11 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 6.1 Список источников и литературы | Ошибка! Закладка не определена. |
| 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 14 |
| 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы | 14 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины | 15 |
| 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов..... | 15 |
| 9. Методические материалы..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ | 20 |
| 9.3 Иные материалы..... | 21 |
| Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины | 22 |

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины- познание теоретических основ и овладение практическими технологиями современных деловых коммуникаций, формирование коммуникативно развитой личности, осознанно и гибко владеть искусством подготовки, ведения переговоров, принятия конструктивных решений

Задачи дисциплины:

- Раскрытие места «Стратегия деловых переговоров» как интегральной дисциплины в системе социо-гуманитарного знания.
- Вооружение бакалавров рациональной эффективной технологией подготовки и результативной техникой ведения переговоров.
- Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучаемых

Дисциплина реализуется на английском языке.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций УК-5.1, УК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2

| Компетенция (код и наименование) | Индикаторы компетенций (код и наименование) | Результаты обучения |
|--|---|--|
| УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.3 Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы | <i>Знать: подходы и модели осуществления командной работы. Уметь: умеет регулировать деятельность команды, выступать в качестве лидера, обладает высокими навыками межличностного общения. Владеть: навыками ведения диалога, переговоров и обмена мнениями; навыками согласования позиций, в случае их несовпадения; методами и приемами предупреждения конфликтов в мультикультурной среде и малых социальных группах.</i> |

| | | |
|---|---|---|
| <p><i>УК-5</i> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p><i>УК-5.1</i> Анализирует особенности межкультурного взаимодействия</p> | <p><i>Знать:</i> знать особенности межкультурного взаимодействия между персоналом и административной структурой. <i>Уметь:</i> взаимодействовать с персоналом, обладать навыками конструктивного межкультурного взаимодействия. <i>Владеть:</i> отличать грамотное межкультурное взаимодействие и высказывать мнение по проделанной работе персонала</p> |
| <p><i>ПК-4</i> Способен к разработке предложений по обеспечению персоналом, формированию систем оценки, развития, оплаты труда, корпоративным социальным программам и социальной политике</p> | <p><i>ПК-4.1</i> Участствует в процессах поиска, найма и адаптации ключевых для компании сотрудников</p> | <p><i>Знать:</i> методы осуществления аналитических процессов. <i>Уметь:</i> применять методы аналитических процессов в области управления проектами. <i>Владеть:</i> знаниями об организационно-управленческих инновациях в области функционирования предприятий.</p> |
| <p><i>ПК-4</i> Способен к разработке предложений по обеспечению персоналом, формированию систем оценки, развития, оплаты труда, корпоративным социальным программам и социальной политике</p> | <p><i>ПК-4.2</i> Обеспечивает проведение процедур мотивации, развития персонала, а также выступает медиатором внутрикорпоративных конфликтов и споров</p> | <p><i>Знать:</i> состав материально-технических ресурсов, необходимых для повышения мотивации персонала. <i>Уметь:</i> проводить анализ материально-технических ресурсов, необходимых для организации повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма <i>Владеть:</i> навыком проведения переговорного процесса для достижения наиболее эффективного результата.</p> |

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональные бизнес коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины «Профессиональные бизнес-коммуникации» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Комьюнити-менеджмент в социальных сетях», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Межкультурное взаимодействие».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Стратегии деловых переговоров».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

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

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 2 | Лекции | 10 |
| 2 | Семинары/лабораторные работы | 20 |
| Всего: | | 30 |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часов.

3. Содержание дисциплины

| № | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---|--|
| 1 | Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности Negotiations: concept, approaches to definition, types and features | Понятие переговоров. Виды переговоров. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Формулировка позиций участников переговоров. Требования к участнику переговоров. Negotiation concept. Types of negotiations. The importance of negotiations in business communication. Classification of negotiations. Subject of negotiations. Position. Requirements for the formulation of a position. Problem area of negotiations. Tactics of business negotiations. Characteristics of the main phases of negotiations. Formulation of the positions of the negotiators. Requirements for a negotiator. |
| 2 | Структура и стадии переговорного процесса Structure and stages of the negotiation process | Выработка концепции переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе. Критерии постановки целей. Виды целей. Анализ собственной позиции. Анализ целей партнера по переговорам. Решение проблем на переговорах. Социально-психологические установки участников переговоров. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Development of the concept of negotiations. Interests of the parties in the negotiation process. Criteria for setting goals. Types of goals. Analysis of your own position. Analysis of the goals of the negotiation partner. Solving problems in negotiations. Social and psychological attitudes of negotiators. |
| 3 | <p>Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров</p> <p>Business negotiations: concept, strategies, methods of conducting business negotiations. National styles of business negotiations</p> | <p>Понятие деловых переговоров. Стратегии ведения деловых переговоров. Позиционное и психологическое давление. Принципиальный метод ведения деловых переговоров. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения</p> <p>Concept of business negotiations. Strategies for conducting business negotiations. Positional and psychological pressure. A fundamental method of conducting business negotiations. Psychological types of people and their influence on business relationships</p> |
| 4 | <p>Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.</p> <p>Preparing for negotiations: main aspects of preparation; interest analysis; assessment and development of possible alternatives to the negotiated agreement.</p> | <p>Основные этапы ведения переговоров. Этапы подготовки к переговорному процессу. Учет основных аспектов подготовки. Анализ и учет интересов участников переговоров. Оценка возможных альтернатив переговорного процесса и соглашений через него.</p> <p>The main stages of negotiations. Stages of preparation for the negotiation process. Taking into account the main aspects of preparation. Analysis and consideration of the interests of negotiators. Assessment of possible alternatives to the negotiation process and agreements through it.</p> |
| 5 | <p>Техники ведения переговоров.</p> <p>Negotiation techniques.</p> | <p>Техники, приемы и аргументации переговоров. Восприятие и получение информации в переговорном процессе. Пять основных принципов ведения переговоров. Развитие переговорных качеств: Внимание. Выразительность. Коммуникабельность. Переговорная практика. Ведение конструктивных переговоров</p> <p>Techniques, techniques and arguments of negotiations. Perception and receipt of information in the negotiation process. Five basic principles of negotiation. Development of negotiation skills: Attention. Expressiveness. Communication skills. Negotiation practice. Conducting constructive</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | negotiations |
| 6 | <p>Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса</p> <p>Strategies of manipulative influence during the negotiation process</p> | <p>Понятие манипуляции. Природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипуляторному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.</p> <p>The concept of manipulation. The nature of manipulation. Psychological mechanisms of manipulative influence in negotiations. Recognizing manipulation. Resistance to manipulative influence. Deception as a psychological phenomenon of commercial negotiations. Indicators of human insincerity observed in the process of business communication. Identification of deception in the negotiation process.</p> |

4. Образовательные технологии

| № п/п | Наименование раздела | Виды учебных занятий | Образовательные технологии |
|-------|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности | <p>Лекция 1.</p> <p>Семинары 1.</p> <p>Самостоятельная работа</p> | <p>Вводная лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p> |
| 2 | Структура и стадии переговорного процесса | <p>Лекция 2.</p> <p>Семинар 2</p> <p>Самостоятельная работа</p> | <p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 3 | Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров | Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций |
| 4 | Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения. | Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты |
| 5 | Техники ведения переговоров. | Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа | Проблемная лекция Семинар-дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты |
| 6 | Стратегии манипуляторного воздействия в ходе переговорного процесса | Лекция 6. Семинары 6. Самостоятельная работа | Проблемная лекция Семинар-дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты |

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

| Форма контроля | Макс. количество баллов | |
|-------------------|-------------------------|-----------|
| | За одну работу | Всего |
| Текущий контроль: | | |
| - опрос | 5 баллов | 30 баллов |

| | | |
|-----------------------------------|-----------|-------------------|
| - участие в дискуссии на семинаре | 5 баллов | 10 баллов |
| - контрольная работа (темы 1-3) | 10 баллов | 10 баллов |
| - контрольная работа (темы 4-5) | 10 баллов | 10 баллов |
| Промежуточная аттестация – зачет | | 40 баллов |
| Итого за семестр | | 100 баллов |

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

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

Критерии выставления оценки по дисциплине

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

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

Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплины

Темы докладов

1. Спорные вопросы и конфликты в деловом общении, способы их урегулирования.
2. Деловая беседа, деловые совещания, деловые переговоры.
3. Мягкий подход; жесткий подход;
4. Гарвардский подход (принципиальный подход).
5. Деловая беседа, деловые совещания, деловые переговоры

6. Психотехнологии выявления и согласования интересов
7. Роль дискуссии в выявлении интересов
8. Личностно-психологические манипуляции при ведении переговоров
9. Вопросы как инструмент переговорного процесса
10. Модели принятия решений в переговорном процессе

1. Controversial issues and conflicts in business communication, ways to resolve them.
2. Business conversation, business meetings, business negotiations.
3. Soft approach; tough approach;
4. Harvard approach (principled approach).
5. Business conversation, business meetings, business negotiations
6. Psychotechnologies for identifying and coordinating interests
7. The role of discussion in identifying interests
8. Personal and psychological manipulations during negotiations
9. Questions as a tool in the negotiation process
10. Decision-making models in the negotiation process

Примерные вопросы промежуточной контрольной работы

- 1) Понятие переговорного процесса
 - 2) Подходы к определению переговорного процесса
 - 3) Признаки переговорного процесса
 - 4) Классификация деловых переговоров
 - 5) Определение переговорной позиции
 - 6) Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров
 - 7) Роль переговорщиков как субъекта переговорного процесса
 - 8) Начальный этап переговоров: размещение участников
 - 9) Процедура и регламент переговоров
 - 10) Подготовка к переговорам
 - 11) Классификация психологических типов участников переговоров.
 - 12) Интересы сторон в переговорном процессе
 - 13) Психотехнологии выявления и согласования интересов
 - 14) Роль дискуссии в выявлении интересов.
 - 15) Вопросы как инструмент переговорного процесса
 - 16) Понятия «позиции» и «интересы»
 - 17) Роль дискуссии в выявлении интересов
 - 18) Вопросы как инструмент переговорного процесса
 - 19) Управление конфликтом в переговорном процессе
 - 20) Личностно-психологические манипуляции при ведении переговоров
-
- 1) The concept of the negotiation process
 - 2) Approaches to defining the negotiation process
 - 3) Signs of the negotiation process
 - 4) Classification of business negotiations
 - 5) Determining the negotiating position
 - 6) Main components of the negotiation process: subjects and subject of negotiations
 - 7) The role of negotiators as a subject of the negotiation process
 - 8) Initial stage of negotiations: placement of participants
 - 9) Procedure and rules of negotiations
 - 10) Preparation for negotiations

- 11) Classification of psychological types of negotiators.
- 12) Interests of the parties in the negotiation process
- 13) Psychotechnologies for identifying and coordinating interests
- 14) The role of discussion in identifying interests.
- 15) Questions as a tool in the negotiation process
- 16) The concepts of “position” and “interests”
- 17) The role of discussion in identifying interests
- 18) Questions as a tool in the negotiation process
- 19) Conflict management in the negotiation process
- 20) Personal and psychological manipulations during negotiations

Вопросы к зачету

- 1) Переговорный процесс как форма и способ коммуникации
- 2) Техники ведения переговоров
- 3) Основные ситуации и функции деловых переговоров
- 4) Переговорная практика в современных российских реалиях
- 5) Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса
- 6) Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры
- 7) Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды
- 8) Психологические приемы в переговорном процессе.
- 9) Приемы конструктивных переговоров
- 10) Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров
- 11) Интересы и критерии результативности переговоров.
- 12) Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений
- 13) Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
- 14) Переговорные тактики: приемы влияния
- 15) Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
- 16) Роль коллективных решений при ведении переговоров
- 17) Психологические механизмы манипуляторного воздействия на переговорах.
- 18) Способы противодействия манипуляции
- 19) Модели принятия решений в переговорном процессе
- 20) Анализ результатов переговоров

- 1) Negotiation process as a form and method of communication
- 2) Negotiation techniques
- 3) Basic situations and functions of business negotiations
- 4) Negotiation practice in modern Russian realities
- 5) Preparation for negotiations: planning the negotiation process
- 6) Information preparation for negotiations: studying the type of organizational culture
- 7) Preparation for negotiations: model negotiations, psychological preparation of the team
- 8) Psychological techniques in the negotiation process.
- 9) Techniques for constructive negotiations
- 10) Getting out of unfavorable situations at the beginning of negotiations
- 11) Interests and criteria for the effectiveness of negotiations.
- 12) Solving problems in negotiations: the concept of “solution”, classification of solutions

- 13) Psychology of difficulties in solving problems in negotiations.
- 14) Negotiation tactics: techniques of influence
- 15) Descriptive models of decision-making in the negotiation process.
- 16) The role of collective decisions in negotiations
- 17) Psychological mechanisms of manipulative influence in negotiations.
- 18) Ways to counteract manipulation
- 19) Models of decision making in the negotiation process
- 20) Analysis of the results of negotiations

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

Основна

1. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
2. Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/bookread.php?book=232596>. - ISBN 978-5-16-004003-5
3. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

Дополнительная

1. PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5
2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 488 с. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/bookread.php?book=414752>. - ISBN 978-5-394-02089-6.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Необходимо добавить то, что необходимо для изучения дисциплины

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

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

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

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

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности Вопросы для обсуждения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие переговоров
2. Виды переговоров
3. Значение переговоров в деловом общении.
4. Классификация переговоров.
5. Предмет переговоров.
6. Позиция. Требования к формулировке позиции.
7. Проблемное поле переговоров.
8. Тактика ведения деловых переговоров.
9. Характеристика основных фаз переговоров.
10. Формулировка позиций участников переговоров.
11. Требования к участнику переговоров.

Список литературы:

- Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
- Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=232596>. - ISBN 978-5-16-004003-5

дополнительная:

- PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5

Тема 2. Структура и стадии переговорного процесса

Вопросы для обсуждения:

1. Интересы сторон в переговорном процессе.
2. Критерии постановки целей, их виды
3. Анализ собственной позиции.
4. Анализ целей партнера по переговорам.
5. Выработка концепции переговоров. Решение проблем на переговорах.

Список литературы:

- Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
- Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

дополнительная:

- Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 488 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=414752>. - ISBN 978-5-394-02089-6.

Тема 3. Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловых переговоров
2. Стратегии ведения деловых переговоров
3. Позиционное и психологическое давление
4. Принципиальный метод ведения деловых переговоров

5. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения

Список литературы

- Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

дополнительная:

- PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5
- Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 488 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=414752>. - ISBN 978-5-394-02089-6.

Тема 4. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовительный этап переговоров
2. Основные этапы переговоров
3. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки
4. Анализ интересов
5. Оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.
6. Определение переговорной позиции
7. Анализ и учет интересов участников переговоров.
8. Оценка возможных альтернатив переговорного процесса и соглашений

Список литературы:

- Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
- Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

дополнительная:

- PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5

Тема 5. Техники ведения переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Техники, приемы и аргументации переговоров.

2. Восприятие и получение информации в переговорном процессе
3. Основные принципы ведения переговоров.
4. Развитие переговорных качеств
5. Ведение конструктивных переговоров

Литература

основная:

- Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6

дополнительная:

- PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5
- Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 488 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=414752>. - ISBN 978-5-394-02089-6.

Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса
Вопросы для обсуждения

1. Понятие манипуляции
2. Природа манипуляции
3. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции.
4. Противостояние манипулятивному воздействию.
5. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров.
6. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

Литература

основная:

- Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
- Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=232596>. - ISBN 978-5-16-004003-5
- Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

дополнительная:

- Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. :

Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
– соответствие содержания теме и плану доклада;
– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
– круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
– правильное оформление ссылок на используемую литературу;
– грамотность и культура изложения;
– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
– соблюдение требований к объему доклада;
– культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
– литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной

литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Иные материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на Факультете востоковедения и социально коммуникативных наук, кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины- познание теоретических основ и овладение практическими технологиями современных деловых коммуникаций, формирование коммуникативно развитой личности, осознанно и гибко владеть искусством подготовки, ведения переговоров, принятия конструктивных решений.

Задачи дисциплины:

- Раскрытие места «Стратегия деловых переговоров» как интегральной дисциплины в системе социо-гуманитарного знания.
- Вооружение бакалавров рациональной эффективной технологией подготовки и результативной техникой ведения переговоров.
- Теоретическое и практическое ознакомление с видами, жанрами, техниками подготовки и ведения переговоров, которые наиболее полно соответствуют профессиональным и личностным запросам обучаемых

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3

Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.3

Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

УК-5

Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1

Анализирует особенности межкультурного взаимодействия

ПК-4

Способен к разработке предложений по обеспечению персоналом, формированию систем оценки, развития, оплаты труда, корпоративным социальным программам и социальной политике

ПК-4.1

Участствует в процессах поиска, найма и адаптации ключевых для компании сотрудников

ПК-4

Способен к разработке предложений по обеспечению персоналом, формированию систем оценки, развития, оплаты труда, корпоративным социальным программам и социальной политике

ПК-4.2

Обеспечивает проведение процедур мотивации, развития персонала, а также выступает медиатором внутрикорпоративных конфликтов и споров

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: подходы и модели осуществления командной работы, знать особенности межкультурного взаимодействия между персоналом и административной структурой, методы осуществления аналитических процессов, состав материально-технических ресурсов, необходимых для повышения мотивации персонала.

Уметь: умеет регулировать деятельность команды, выступать в качестве лидера, обладает высокими навыками межличностного общения, взаимодействовать с персоналом, обладать навыками конструктивного межкультурного взаимодействия, применять методы аналитических процессов в области управления проектами, проводить анализ материально-технических ресурсов, необходимых для организации повышения квалификации персонала предприятий сферы туризма.

Владеть: навыками ведения диалога, переговоров и обмена мнениями; навыками согласования позиций, в случае их несовпадения; методами и приемами предупреждения конфликтов в мультикультурной среде и малых социальных группах, отличать грамотное межкультурное взаимодействие и выразить мнение по проделанной работе персонала, знаниями об организационно-управленческих инновациях в области функционирования предприятий, навыком проведения переговорного процесса для достижения наиболее эффективного результата.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.