Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки)

Финансы и кредит

(наименование образовательной программы)

Очная, очно-заочная

(форма обучения)

Год набора – 2025

Чебоксары

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00E49A235532F725E4778E40177F039EE7
Владелец: Ильина Любовь Николаевна
Действителен: с 08.05.2026 до 01.08.2027

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Малышкина Наталья Александровна, канд. филос. наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления

Заведующий кафедрой:

Петухов Александр Валерианович, к.и.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой государственного и муниципального управления

РПД Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 30 августа 2024 г. № 1

Актуализация РПД Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 30 октября 2025 г. № 3

Актуализация РПД Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления Чебоксарского филиала РАНХиГС
Протокол от 23 июня 2026 г. № 11

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания 9
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам 13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 27
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля) 42
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 46
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 47

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

Дисциплина Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Использует навыки коммуникации в команде, применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от командной задачи	*УК ОС-3.1. З-1.* ***Знает*** области основных категорий, понятий и проблем социального и личностного развития человека, феномена социальных групп и командной работы, принципов проведения и организации различных форм командной работы; *УК ОС-3.1. З-2.* ***Знает*** базовые категории и понятия: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми; *УК ОС-3.1. З-3.* ***Знает*** специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения; *УК ОС-3.1. У-1.* ***Умеет*** применять техники и приемы эффективного общения; объяснять феномены общения; устанавливать доверительные взаимоотношения; *УК ОС-3.1. У-2.* ***Умеет*** организовывать эффективную работу группы, владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере
УК ОС-4	Способен осуществлять	УК ОС-4.1	Применяет основные принципы	*УК ОС-4.1. З-1.* ***Знает*** этические стандарты и нормы поведения при решении задач межличностного и

	коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках		делового общения при коммуникациях на государственном и на иностранном языке	межкультурного взаимодействия; *УК ОС-4.1. З-2.* ***Знает*** основные приемы ведения переговоров; *УК ОС-4.1. У-1.* ***Умеет*** устанавливать эффективные психологические контакты с учетом этических норм поведения; *УК ОС-4.1. У-2.* ***Умеет*** устанавливать психологическую коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак. часа

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:

По очной форме обучения: 32 ак. часа на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 16 ак. часов на практические занятия. 36 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

По очно-заочной форме обучения: 32 ак. часа на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 16 ак. часов на практические занятия. 36 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка реализуется на 1-м семестре 1 курса для студентов очной, очно-заочной ф/о.

Освоение дисциплины Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области базового курса, полученных в средних образовательных учреждениях.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная, очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Общая характеристика переговорного процеса	14	4	0	0	4	0	0	0	0		0	0	6	опрос, сообщения
Тема 2.	Стратегии и тактики переговоров	14	4	0	0	2	0	0	0	0		0	0	8	групповая дискуссия
Тема 3.	Технология переговорного процесса и манипуляция в переговорном	14	2	0	0	4	0	0	0	0		0	0	8	групповая дискуссия

	процессе													
Тема 4.	Особенности кросскультурных коммуникаций при ведении переговоров	14	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	опрос, сообщения
Тема 5.	Деловая переписка	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	опрос, сообщения
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		72	14	0	0	16	0	0	0	4	0	0	36	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса. УК ОС-3.1.

Понятие «деловые переговоры». Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Оценка эффективности переговоров.

Тема 2. Стратегии и тактики переговоров. УК ОС-3.1.

Цели переговоров. 8 стадий переговорного процесса.

Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам. Типичные ошибки переговоров. Основные причины срывов переговоров. 4 стратегии ведения переговоров. Выбор наиболее эффективных стратегий и тактик переговоров.

Тема 3. Технологии переговорного процесса и манипуляции в переговорном процессе. УК ОС-3.1.

Правила нейтрализации уловок. Приемы работы с агрессией. Уровни конфликта. Процесс разрешения конфликта. Приемы «программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах. Признаки манипулятивных намерений. Приемы манипулирования. Психологические уловки.

Тема 4. Особенности кросскультурных коммуникаций при ведении переговоров. УК ОС-4.1.

Влияние национальных черт на ведение переговоров. Особенности и отличия при ведении переговоров в различных странах. Возможности преодоления различий между национальными культурами. Эффективность переговоров с представителями других культур.

Тема 5. Деловая переписка. УК ОС-4.1.

Понятие «деловая переписка». Нормативно-методическая база деловой переписки. Функции деловых писем. Классификация деловых писем. Особенности оформления деловых писем. Язык и стиль официальных писем. Виды деловых писем. Особенности электронной почты. Международные стандарты на деловую корреспонденцию.

Оформление деловых писем по международным стандартам.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного

нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДЭ.01.02 Технологии эффективных переговоров и деловая переписка используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, тестирование, дискуссия.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса. УК ОС-3.1.

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Что такое переговоры и переговорный процесс? Каковы основные дефиниции переговоров?
2.	Что понимается под переговорами как компонентом управленческой деятельности?
3.	Что такое информационная подготовка к переговорам?
4.	Что нужно знать для постановки цели?. Чем отличаются позиции от интересов?
5.	Что входит в психологическую подготовку к ведению переговоров?
6.	Что включают в себя организационные аспекты подготовки переговоров?

Тематика сообщений:

1. Понятие «деловые переговоры».
2. Коммуникативная компетентность.
3. Значение переговоров в деловом общении.
4. Классификация переговоров.
5. Предмет переговоров.
6. Позиция. Требования к формулировке позиции.
7. Проблемное поле переговоров.
8. Характеристика основных фаз переговоров.
9. Оценка эффективности переговоров.

Тема 2. Стратегии и тактики переговоров. УК ОС-3.1.

Аналитическая и экспертная работа в микрогруппах - способ оценки самостоятельного поиска решений проблемы в ходе группового взаимодействия, умения находить её истоки и прогнозировать результаты. При организации работы микрогрупп необходимо обращать внимание на:

– организационные условия,
– позицию преподавателя,
– контроль и оценку работы студентов.

А. Организационные условия работы микрогрупп:

1. Организация пространства. Столы или стулья в помещении

должны быть расставлены так, чтобы группы не мешали работе друг друга и каждый участник в группе видел остальных и мог свободно общаться с ними.

2. Группы должны быть обеспечены материалами для фиксации и представления процесса и результата работы (бумага, ручки, фломастеры, ватман, скотч и др.). Тем самым не только ускоряется работа, но и формируется культура графического отображения и представления результатов интеллектуального труда.

3. Количество участников в каждой микрогруппе должно быть от трех до семи человек. Оптимальным считается выбор пяти участников. При меньшем количестве обсуждение будет неэффективным, при большем – группа неизбежно разобьется на подгруппы или часть обучающихся не будет участвовать в обсуждении.

4. В группе должны быть четко распределены роли (ведущего, секретаря, критика, хранителя времени и др.) и правила взаимодействия

5. Состав групп (то есть студенты, работающие в одной группе) должен периодически меняться. Частоту смены определяет преподаватель в соответствии с целями, которые он решает в процессе обучения.

Б. Позиция преподавателя.

Педагог в межгрупповом взаимодействии чаще всего выполняет роль тьютора- организатора.

1. Необходимо четко показать проблемное поле, в рамках которого будет строиться работа в группах. Если уровень самоорганизации групп не позволяет работать в предложенном режиме, то для начала необходимо предложить конкретные задания, решения которых позволит увидеть проблему в целом

2. Вмешательство преподавателя в ход работы группы становится необходимым, если обсуждение и проблемно-поисковая работа студентов крайне неэффективна. В данном случае целесообразно применять методы «мягкого» вмешательства – перефразирование услышанного вместо прямого вопроса, вопросы на уточнение, просьба привести пример…

3. Главная задача преподавателя - стимулирование интеллектуальной деятельности студентов в группе, развитие у них интереса к поиску новых идей, равно как и оценки интеллектуальной полезности разнообразных позиций.

В. Контроль и оценка работы студентов

1. При оценивании работы необходимо обратить внимание на индивидуальный вклад каждого участника.

2. Необходимо обратить внимание на степень сформированности в рамках указанной темы аналитических умений, а именно:

- вычленение факта или явления, его обособление от других фактов или явлений;
- установление состава элементов данного факта или явления;
- раскрытие содержания и выделение роли каждого элемента данной структуры;
- проникновение в процесс развития целостного явления;
- определение места данного явления в социальном процессе.

3. Экспертные умения состоят, прежде всего, в способности оценить эффективность деятельности представителей других групп и дать обоснование этой оценке.

4. Кроме результата в виде знаний и умений группа нарабатывает и иные результаты – коммуникативные, исследовательские, социальные компетенции.

Вопросы и задания для работы в микрогруппах:

1. Стадии переговорного процесса и их характеристика
2. Установка на переговоры как этап переговорного процесса: особенности и трудности
3. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам.
4. Типичные ошибки и основные причины срывов переговоров.
5. Стратегии ведения переговорного процесса: условия выбора и применения.

Тема 3. Технологии переговорного процесса и манипуляции в переговорном процессе. УК ОС-3.1.

Аналитическая и экспертная работа в микрогруппах - способ оценки самостоятельного поиска решений проблемы в ходе группового взаимодействия, умения находить её истоки и прогнозировать результаты. При организации работы микрогрупп необходимо обращать внимание на:

– организационные условия,
– позицию преподавателя,
– контроль и оценку работы студентов.

А. Организационные условия работы микрогрупп:

1. Организация пространства. Столы или стулья в помещении должны быть расставлены так, чтобы группы не мешали работе друг друга и каждый участник в группе видел остальных и мог свободно общаться с ними.

2. Группы должны быть обеспечены материалами для фиксации и представления процесса и результата работы (бумага, ручки, фломастеры,

ватман, скотч и др.). Тем самым не только ускоряется работа, но и формируется культура графического отображения и представления результатов интеллектуального труда.

3. Количество участников в каждой микрогруппе должно быть от трех до семи человек. Оптимальным считается выбор пяти участников. При меньшем количестве обсуждение будет неэффективным, при большем – группа неизбежно разобьется на подгруппы или часть обучающихся не будет участвовать в обсуждении.

4. В группе должны быть четко распределены роли (ведущего, секретаря, критика, хранителя времени и др.) и правила взаимодействия

5. Состав групп (то есть студенты, работающие в одной группе) должен периодически меняться. Частоту смены определяет преподаватель в соответствии с целями, которые он решает в процессе обучения.

Б. Позиция преподавателя.

Педагог в межгрупповом взаимодействии чаще всего выполняет роль тьютора- организатора.

1. Необходимо четко показать проблемное поле, в рамках которого будет строиться работа в группах. Если уровень самоорганизации групп не позволяет работать в предложенном режиме, то для начала необходимо предложить конкретные задания, решения которых позволит увидеть проблему в целом

2. Вмешательство преподавателя в ход работы группы становится необходимым, если обсуждение и проблемно-поисковая работа студентов крайне неэффективна. В данном случае целесообразно применять методы «мягкого» вмешательства – перефразирование услышанного вместо прямого вопроса, вопросы на уточнение, просьба привести пример…

3. Главная задача преподавателя - стимулирование интеллектуальной деятельности студентов в группе, развитие у них интереса к поиску новых идей, равно как и оценки интеллектуальной полезности разнообразных позиций.

В. Контроль и оценка работы студентов

1. При оценивании работы необходимо обратить внимание на индивидуальный вклад каждого участника.

2. Необходимо обратить внимание на степень сформированности в рамках указанной темы аналитических умений, а именно:

- вычленение факта или явления, его обособление от других фактов или явлений;
- установление состава элементов данного факта или явления;
- раскрытие содержания и выделение роли каждого

элемента данной структуры;

- проникновение в процесс развития целостного явления;
- определение места данного явления в социальном процессе.

3. Экспертные умения состоят, прежде всего, в способности оценить эффективность деятельности представителей других групп и дать обоснование этой оценке.

4. Кроме результата в виде знаний и умений группа нарабатывает и иные результаты – коммуникативные, исследовательские, социальные компетенции.

Вопросы и задания для работы в микрогруппах:

1 Правила нейтрализации уловок. Приемы работы с агрессией.

2 Управление конфликтом в переговорах.

3 Приемы «программирования» собеседника.

4 Рефрейминг в деловых переговорах.

5 Признаки манипулятивных намерений. Приемы манипулирования и психологическая война в переговорах

Тема 4. Особенности кросскультурных коммуникаций при ведении переговоров. УК ОС-4.1.

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Каковы правила технологии активного слушания в межкультурной среде?
2.	Что понимается под «согласованием интересов» в ходе переговоров?
3.	Каковы правила заключения соглашения в ходе переговоров?
4.	Что представляет собой механизм выхода из контакта?
5.	Назовите причины, по которым важно учитывать национально-психологические особенности в переговорном процессе

Тематика подготовки сообщений:

1. Влияние этнокультурных особенностей переговорщиков на ведение переговоров.

2. Особенности ведения переговоров в различных странах.

3. Управление коммуникациями в поликультурном диалоге

4. Адаптация стиля коммуникации к этнокультурным особенностям человека в переговорном процессе

5. Стратегии и препятствия в построении взаимодействия на кросскультурных переговорах

Тема 5. Деловая переписка. УК ОС-4.1.

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Что такое деловая переписка и какова её роль в современной системе коммуникаций?
2.	Каковы особенности деловой переписки?
3.	Что следует считать ошибками и просчетами при организации деловой переписки?

Тематика подготовки сообщений:

1. Понятие «деловая переписка».
2. Нормативно-методическая база деловой переписки.
3. Функции деловых писем.
4. Классификация деловых писем.
5. Особенности оформления деловых писем.
6. Язык и стиль официальных писем.
7. Виды деловых писем.
9. Особенности электронной почты.
10. Международные стандарты на деловую корреспонденцию.
11. Оформление деловых писем по международным стандартам.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование	Максимальное	Коэффициент веса	Результат контрольной

контрольной точки	количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	контрольной точки	точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Темы 1-4.

Опрос:

Вопросы для опроса:

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Охарактеризуйте основные этапы переговорного процесса
2.	Какие правила следует знать переговорщику, чтобы быть эффективным в ходе
3.	переговорного процесса?
4.	Понятие «постелить ковровую дорожку» означает …
5.	Как правильно использовать аксиологический компонент переговоров?
6.	Какие компоненты расширяют зону доверия партнера в переговорах?
7.	Что представляет собой Кремлевская школа переговоров?
8.	В чем отличие Гарвардской модели построения переговорного процесса?
9.	Назовите основные компоненты алгоритма аргументации и убеждения
10.	Укажите, что следует понимать под кросскультурной коммуникацией в

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

КТ – 2.

Тема 5.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Дайте определение служебного письма:

а. сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос

б. документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя

в. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста

2. Автором служебного письма является:

а. организация, фирма, от имени которой посылается письмо

б. должностное лицо, которое подписывает письмо

в. исполнитель, который готовит текст письма

3. В каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:

а. гарантийном

б. сопроводительном

в. письме-ответе

4. Индекс служебного письма – это:

а. порядковый номер письма

б. порядковый номер с буквенным обозначением

в. зашифрованная в цифрах информация о месте исполнения и хранения документа

5. Исходящий номер служебного письма – это:

а. регистрационный номер, проставляемый адресатом

б. регистрационный номер, проставляемый автором письма

6. Какое служебное письмо имеет отметку о наличии приложения:

а. письмо-запрос

б. информационное письмо

в. сопроводительное письмо

7. В каком случае правильно оформлен реквизит, если о приложении не упоминалось в тексте служебного письма:

а. Приложение: на 3л. в 2 экз.

б. Приложение: Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.

в. Приложение: Справка

8. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» в служебном письме, оформленном на бланке:

а. Директор И.П.Новиков

б. Директор ООО «Мария» В.А.Щегольникова

в. Директор школы В.А. Петров

9. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя:

а. для оперативной связи

б. для придания документу юридической силы

10. На каких служебных письмах ставится печать:

а. сопроводительных

б. письмах-запросах

в. гарантийных письмах

11. В каком случае письма оформляют на бланке формата А5:

а. если текст не превышает семи строк

б. если текст не имеет заголовка

в. если письмо содержит одну заключительную часть текста

12. Какие виды служебных писем перед текстом не имеют заголовка:

а. письма–ответы

б. сопроводительные письма

в. рекламные письма

13. С каких слов может начинаться письмо-просьба:

а. Направляем информацию…

б. Напоминаем Вам, что…

в. Просим выслать в наш адрес…

14. Какие выражения не рекомендуется употреблять в текстах служебных писем:

а. в порядке обмена…

б. уважаемые коллеги!

в. с глубоким почтением…

15. Какое письмо может иметь следующий текст: «Сообщаем Вам о том, что Ваше предприятие не может выступить покупателем в соответствии со статьей закона…»:

а. письмо-сообщение

б. письмо-извещение в. письмо-отказ

16. Какие слова не могут быть заключительными в тексте письма:

а. Рассчитываем на предложение взаимовыгодного сотрудничества

б. Надеемся на плодотворное сотрудничество

в. С глубочайшим уважением…

17. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях:

а. руководителю организации

б. заместителю руководителя организации

в. руководителю структурного подразделения, в котором работает сотрудник

18. Сколько адресатов может быть в письме?

а. не более одного

б. не более трех

в. не более четырех.

19. Из приведенных примеров выберите те, как приглашают на официальный прием:

а. Письменным приглашением

б. По телефону

в. Визитной карточкой

20. Нормами этикета являются:

а.Упорство, настойчивость;

б.Принципиальность, беспрекословность;

в. Вежливость, тактичность

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Хороший вкус — это:

А. Стиль;

Б. Элегантность;

В. Мода

2. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

А. Вежливость;

Б. Тактичность;

В. Дипломатичность

3. Деловой протокол — это:

А. Осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

Б. Свод правил в деловых и служебных отношениях;

В. Правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки

4. Предупредительность — это:

А. Галантность по отношению к дамам;

Б. Льстивость;

В. Двуличность

5. Этикет— это:

А. Наука о морали;

Б. Манера поведения;

В. Общая культура.

6. Документ – это:

А. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Б. Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений.

В. Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.

7. Что способствует успеху делового общения:

А. Учитывать интересы собеседника;

Б. Говорить только о себе;

В. Перебивать собеседника

8. Кто первым протягивает руку при приветствии?

А. Старший по статусу - младшему;

Б. Молодой работник – пожилому;

В. Пожилой - молодому

9. Дайте определение служебного письма:

А. сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос

Б. документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя

В. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста

10. Автором служебного письма является:

А. организация, фирма, от имени которой посылается письмо

Б. должностное лицо, которое подписывает письмо

В. исполнитель, который готовит текст письма

11. В каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:

а. гарантийном

б. сопроводительном
в. письме-ответе

12. Индекс служебного письма – это:
а. порядковый номер письма
б. порядковый номер с буквенным обозначением
в. зашифрованная в цифрах информация о месте исполнения и хранения документа

13. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя:
а. для оперативной связи
б. для придания документу юридической силы

14. На каких служебных письмах ставится печать:
а. сопроводительных
б. письмах-запросах
в. гарантийных письмах

15. Из приведенных примеров выберите те, как приглашают на официальный прием:
а. Письменным приглашением
б. По телефону
в. Визитной карточкой

16. Нормами этикета являются:
а.Упорство, настойчивость;
б.Принципиальность, беспрекословность;
в. Вежливость, тактичность

17. Исходящий номер служебного письма – это:
а. регистрационный номер, проставляемый адресатом;
б. регистрационный номер, проставляемый автором письма

18. Переговоры ведутся на языке:
А. хозяев;
Б. гостей;
В. третьей страны

19. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
А. Подхалимства;
Б. Интерьера помещения;
В. Выявление своего «я»

20. Подлинник документа – это:
А. Первый или единственный экземпляр документа.
Б. Экземпляр документа, с которого снята копия

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса. УК ОС-3.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:

№ п.п.	Вопрос
1.	Генезис и эволюция переговорного процесса
2.	Основная характеристика подготовки к переговорам

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Используя шаблон таблицы сформулируйте признаки поэтапного развития переговорного процесса.

Этапы	***Задачи и основное содержание***
Подготовка	
Установление и поддержание контакта. Взаимная ориентация в проблеме	
Поиск решения	
Заключение соглашения. Выход из контакта	
Выполнение соглашений и договоренностей	
Анализ проведенных переговоров	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Деловые переговоры — это процесс взаимодействия сторон с целью _____ взаимоприемлемого решения по вопросам, представляющим взаимный интерес . Варианты ответов: а) достижения б) обсуждения		
2.	Коммуникативная компетентность включает способность устанавливать и		

	поддерживать контакты, эффективно _____ и адекватно воспринимать информацию в процессе общения . Варианты ответов: а) избегать конфликтов б) передавать информацию		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Первая коммуникативная революция – это

а) возникновение речи

б) возникновение письма

в) возникновение электронных средств связи

г) появление интернета

2. Обеспечение точного, качественного и быстрого выполнения договоренностей – это:

а) обеспечение механизмов реализации договоренностей

б) выполнение соглашений и договоренностей

в) формирование полной картины переговоров с учетом конструктивных и деструктивных моментов

г) сохранение и закрепление доброжелательных отношений

3. Знакомство – это часть:

а) установления и поддержания контакта

б) анализа проведенных переговоров

в) заключения соглашения

г) выхода из контакта

4. Корректное противостояние уловкам и попыткам давления – это часть:

а) установления и поддержания контакта

б) анализа проведенных переговоров

в) поиска решения

г) выхода из контакта

5. Формирование полной картины переговоров с учетом конструктивных и деструктивных моментов – это часть:

а) установления и поддержания контакта

б) анализа проведенных переговоров

в) заключения соглашения

г) выхода из контакта

Тема 2. Стратегии и тактики переговоров. УК ОС-3.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:

№ п.п.	Вопрос
1.	Стратегии переговоров: особенности, характеристика, обоснованность выбора
2.	Кремлевская и Гарвардская школы переговоров: ключевые особенности

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Изучите тактические особенности социального взаимодействия участников коммуникативного процесса. Охарактеризуйте и зафиксируйте в таблице тактики, используемые при сотрудничестве, переговорах, борьбе

Сотрудничество	**Переговоры**	**Борьба**

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	К основным фазам переговорного процесса относятся: подготовка, ведение переговоров, анализ результатов и _____ . Варианты ответов: а) реализация достигнутых договоренностей б) подготовка нового раунда		
2.	По сфере деятельности переговоры классифицируются на политические, экономические, _____ и др . Варианты ответов:		

	а) закрытые б) социальные		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

а) интеллектуального и делового

б) эмоционального и культурного

в) эмоционального и интеллектуального

г) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

а) вербальных и устных

б) вербальных и невербальных

в) письменных и невербальных

г) устных и невербальных

3. Эффективные коммуникации в организации важны

а) только для систем управления

б) для управленческих и производственных систем

в) для всей организации в целом

г) только для отдельных структур организации

4. Руководитель сообщил подчинённым режим работы в период карантина. Это пример коммуникации:

а) восходящей;

б) нисходящей;

в) горизонтальной;
г) интерактивной.

5. На взаимовыгодном торге концентрируется:
а) Кремлевская школа переговоров
б) Гарвардская школа переговоров

6. Жесткий и принципиальный подход, который концентрируется на достижении цели – это:
а) Кремлевская школа переговоров
б) Гарвардская школа переговоров

Тема 3. Технологии переговорного процесса и манипуляции в переговорном процессе. УК ОС-4.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:

№ п.п.	Вопрос
1.	Манипуляция и уловки в переговорном процессе
2.	Психологическая война и её характеристики

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.
Изобразите графически манипулятивные роли по Эрику Берну, определив их структурно-функциональные характеристики.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	К основным целям		

	переговоров относятся: достижение соглашения, _____ отношений, решение проблемы и развитие сотрудничества . Варианты ответов: а) улучшение б) разрыв		
2.	Информационная подготовка к переговорам включает сбор данных о _____, его интересах, ограничениях и предыдущем опыте взаимодействия . Варианты ответов: а) погоде б) партнере		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

1. Изменить психологические характеристики партнёра – это:
а) цель психологической войны
б) объект психологической войны
в) функция психологической войны

2. Что не входит в модель Э. Берна:

а) родитель

б) взрослый

в) ребенок

г) начальник

3. Если при оскорблениях вы обозначаете рамки взаимодействия, то это:

а) фиксация границ допустимого

б) пауза в переговорах

в) фокусировка на проблеме

г) сохранение нейтральности

4) Создание атмосферы дискомфорта, чтобы партнёр почувствовал себя неудобно и ощутил подсознательное желание быстрее закончить переговоры – это:

а) использование иррациональных явлений

б) направленность на эмоциональное воздействие

в) сохранение нейтральности

г) намеренное затягивание переговоров

5) Скрытые психологические воздействия, цель которых — склонить собеседника к нужному решению без открытого давления или логических аргументов – это:

а) манипуляции

б) аргументация

в) деловые переговоры

г) стиль общения.

Тема 4. Особенности кросскультурных коммуникаций при ведении переговоров. УК ОС-4.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:

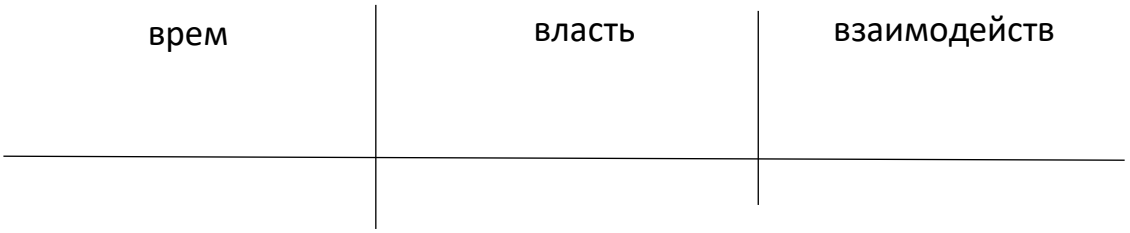
№ п.п.	Вопрос
1.	Национальные стили ведения переговоров и их особенности

2.	Механизмы ведения переговоров с представителями других культур.

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

В чем особенность кросскультурных переговоров? Поясните. Заполните предлагаемую схему кросскультурных различий.



2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	К типичным ошибкам переговоров относится недостаточная подготовка, игнорирование интересов другой стороны и _____ на жесткой позиции . Варианты ответов: а) фиксация б) гибкость		
2.	К четырем стратегиям ведения переговоров относятся: избегание, приспособление, конкуренция и _____ . Варианты ответов: а) сотрудничество		

	б) саботаж		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только последовательность букв выбранного варианта ответа (а)).

1. К иерархическим культурам не относится культура этой страны: а) Япония

б) Китай

в) ОАЭ

г) Норвегия

2. К монохромным культурам не относится культура этой страны: а) Япония

б) Великобритания

в) США

г) Норвегия

3. К полихромным культурам не относится культура этой страны: а) Япония

б) Катар

в) США

г) Перу

4. Типичные для представителей определённой нации коммуникативные особенности, ценности, нормы поведения и подходы, используемые в процессе деловых или политических переговоров – это:

а) взаимодействие при переговорах

б) национальный стиль ведения переговоров

в) культура

г) кросс-культурные переговоры

5. Взаимодействие представителей разных культур, которое требует понимания и уважения культурных особенностей партнёров– это:

а) взаимодействие при переговорах

б) национальный стиль ведения переговоров

в) культура

г) кросс-культурные переговоры

Тема 5. Деловая переписка. УК ОС-4.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:

№ п.п.	Вопрос
1.	Генезис и эволюция коммуникативных процессов
2.	Профессионализм специалиста государственной гражданской службы и его коммуникативная компетентность

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Охарактеризуйте основные компоненты делового письма, заполнив таблицу

Компоненты делового письма	*характеристика*
Деловое письмо	
Вступление делового письма	
Заголовок	
Обращение.	
Изложение основных вопросов	
Основная часть делового письма	
Заключение делового письма	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Конфликты в переговорном процессе могут протекать на трех уровнях: внутриличностном, межличностном и _____ . Варианты ответов: а) глобальном б) межгрупповом		
2.	Приемы «программирования» собеседника основаны на использовании _____ ожиданий и стереотипов для направления его мыслей в нужное русло . Варианты ответов: а) его б) своих		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Тест 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только последовательность букв выбранного варианта ответа (а)).

1. Дайте определение служебного письма:

а. сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос

б. документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя

в. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста

2. Автором служебного письма является:

а. организация, фирма, от имени которой посылается письмо

б. должностное лицо, которое подписывает письмо

в. исполнитель, который готовит текст письма

3. В каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:

а. гарантийном

б. сопроводительном в. письме-ответе

4. Индекс служебного письма – это:

а. порядковый номер письма

б. порядковый номер с буквенным обозначением

в. зашифрованная в цифрах информация о месте исполнения и хранения документа

5. Исходящий номер служебного письма – это:

а. регистрационный номер, проставляемый адресатом

б. регистрационный номер, проставляемый автором письма

6. Какое служебное письмо имеет отметку о наличии приложения:

а. письмо-запрос

б. информационное письмо в. сопроводительное письмо

7. В каком случае правильно оформлен реквизит, если о приложении не упоминалось в тексте служебного письма:

а. Приложение: на 3л. в 2 экз.

б. Приложение: Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз. в. Приложение: Справка

8. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» в служебном письме, оформленном на бланке:

а. Директор И.П.Новиков

б. Директор ООО «Мария» В.А.Щегольникова

в. Директор школы В.А. Петров

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными	0-19

навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и

т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку

преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Вопросы для самостоятельной подготовки к лекционным и практическим занятиям:

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса

1. Понятие «деловые переговоры».
2. Коммуникативная компетентность.
3. Значение переговоров в деловом общении.
4. Классификация переговоров.
5. Предмет переговоров.

6. Позиция. Требования к формулировке позиции.
7. Проблемное поле переговоров.
8. Характеристика основных фаз переговоров.
9. Оценка эффективности переговоров.

Тема 2. Стратегии и тактики переговоров

1. Цели переговоров.
2. 8 стадий переговорного процесса.
3. Информационная подготовка к переговорам.
4. Тактическая подготовка к переговорам.
5. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам.
6. Типичные ошибки переговоров.
7. Основные причины срывов переговоров.
8. 4 стратегии ведения переговоров.
9. Выбор наиболее эффективных стратегий и тактик переговоров.

Тема 3. Технологии переговорного процесса и манипуляции в переговорном процессе

1. Правила нейтрализации уловок.
2. Приемы работы с агрессией.
3. Уровни конфликта.
4. Процесс разрешения конфликта.
5. Приемы «программирования» собеседника.
6. Рефрейминг в деловых переговорах.
7. Признаки манипулятивных намерений.
8. Приемы манипулирования.
9. Психологические уловки.

Тема 4. Особенности кросскультурных коммуникаций при ведении переговоров

1. Влияние национальных черт на ведение переговоров.
2. Особенности и отличия при ведении переговоров в различных странах.
3. Возможности преодоления различий между национальными культурами.
4. Эффективность переговоров с представителями других культур.

Тема 5. Деловая переписка

1. Понятие «деловая переписка».
2. Нормативно-методическая база деловой переписки.
3. Функции деловых писем.
4. Классификация деловых писем.
5. Особенности оформления деловых писем.
6. Язык и стиль официальных писем.
7. Виды деловых писем.
8. Особенности электронной почты.
9. Международные стандарты на деловую корреспонденцию.
10. Оформление деловых писем по международным стандартам

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловая переписка : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17002-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544967

2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545467

8.2. Дополнительная литература

1. Кеннеди, Гэвин Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Гэвин Кеннеди ; перевод М. Вершовский. — 9-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 414 с. — ISBN 978-5-9614-5674-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/82776.html

2. Яскевич, Я. С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности : учебное пособие / Я. С. Яскевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2014. — 368 с. — ISBN 978-985-06-2476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/35526.html (дата обращения: 09.04.2021). Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (от 12 декабря 1993 г.);

2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

4. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 г. № 175);

5. Государственная программа Российской Федерации «Развитие

образования» на 2013-2020 годы (утверждена распоряжением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р.

8.4. Интернет-ресурсы

1. Культура письменной речи : URL: http://www.gramma.ru
2. Грамота. Ру. Справочно-информационный портал Института русского языка им.

А. С. Пушкина РАН: URL: http://www.gramota.ru

3. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие - http://www.knigafund.ru/books/89757

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:
- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:
- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:
- пакет Microsoft Office