

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»**
(ГОУ ВО КРАГС_иУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 41.03.041 Зарубежное
регионоведение
(решение Ученого совета
от 17.06.22 № 12)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс»

Направление подготовки – *41.03.041 Зарубежное регионоведение*

направленность (профиль) – *«Социально-политический анализ регионов Арктической
зоны»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная*

Год начала подготовки – *2022*

Сыктывкар
2022

Рабочая программа дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 41.03.041 Зарубежное регионоведение (*уровень бакалавриата*), утвержденного приказом Минобрнауки России от 15.08.2017 г. № 553;
- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;
- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 41.03.041 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Социально-политический анализ регионов Арктической зоны».

© Коми республиканская академия
государственной службы
и управления, 2022

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

1. Цель и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования навыков эффективного делового общения и межличностного взаимодействия. Задачи:

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами изучения дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» являются следующие:

- изучить основы межличностных отношений и общения;
- сформировать основы коммуникативной компетентности обучающихся;
- развить практические навыки эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере для осуществления информационного обеспечения процессов внутренних и внешних коммуникаций;
- научить взаимодействию в основных видах делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);
- рассмотреть технологические решения, модели и стили переговоров как коммуникационного процесса;
- раскрыть практику применения коммуникативных переговорных технологий в онлайн и офлайн среде;
- сформировать навыки использования современных переговорных технологий при планировании и организации коммуникационных кампаний.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» направлено на формирование следующих компетенций:

1) Универсальные:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

2) общепрофессиональные:

ОПК-7. Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности

3) профессиональные:

ПК-1. Способен владеть базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации

ПК-2. Способен вести диалог, переписку, переговоры на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» относится к обязательной части Блока Б1.О.02.04 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные:

Наименование категории (группы) компетенций	Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами</p> <p>УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языке(ах)</p> <p>УК-4.И-3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в рамках межличностного и межкультурного общения</p>	<p>УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде</p> <p>УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия</p> <p>УК-4.И-1.У-2. Владеет иностранным языком на уровне, достаточном для общения в профессиональной среде</p> <p>УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде</p> <p>УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке</p> <p>УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и</p>

			полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------

2) общепрофессиональные:

Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
<p>ОПК-7. Способен составлять и оформлять документы и отчеты по результатам профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-7.1.И-1. Составляет отчетную документацию по итогам профессиональной деятельности в соответствии с установленными правилами и нормами, в том числе на иностранном(ых) языке(ах). ОПК-7.2. И-1. Готовит и представляет публичные сообщения перед российской и зарубежной аудиторией по широкому кругу международных и внутривнутриполитических сюжетов, связанных с регионом специализации, в том числе с использованием мультимедийных средств.</p>	<p>ОПК-7.1.И-1. 3-1. Знает ГОСТ оформления документации и технологию подготовки отчетов. ОПК-7.1.И-1.3-2. Знает принципы, порядок и методику подготовки итоговых и промежуточных отчетов по итогам профессиональной деятельности (отчеты, аналитические записки, рефераты). ОПК-7.1.И-1.У-1. Умеет правильно оформить документ и составить отчетную документацию по результатам профессиональной деятельности в соответствии с установленными правилами и нормами, в том числе на иностранном(ых) языке(ах). ОПК-7.2. И-1. 3-1. Знает порядок представления публичных сообщений перед российской и зарубежной аудиторией по широкому кругу международных и внутривнутриполитических сюжетов, связанных с регионом специализации, в том числе с использованием мультимедийных средств. ОПК-7.2. И-1. У-1. Умеет делать публичные сообщения перед российской и зарубежной аудиторией по широкому кругу международных и внутривнутриполитических сюжетов, связанных с регионом специализации, в том числе с использованием мультимедийных средств.</p>

		<p>средств.</p> <p>ОПК-7.2. И-1. У-2. Владеет навыками общения с целевой аудиторией по различным общественно-политическим вопросам.</p> <p>ОПК-7.2. И-1. У-3. Владеет навыками использования мультимедийных средств и может эффективно применять их при представлении публичных сообщений.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3) профессиональные:

Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)	Формируемая трудовая функция (наименование)	Код и наименование индикатора достижений компетенций	Содержание индикатора достижений компетенций
<p>ПК-1. Способен владеть базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации</p>	<p>Организационно-управленческий</p>	<p>ПК-1. И-1 Демонстрирует способность принятия и исполнения управленческого решения</p>	<p>ПК-1. И-1 З-1 Знает методологические основы разработки управленческих решений</p> <p>ПК-1. И-1 З-2 Знает способы определения параметров качества принятия и исполнения управленческих решений и осуществления управленческих процессов</p>
<p>ПК-2. Способен вести диалог, переписку, переговоры на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач</p>		<p>ПК-1. И-2 Владеет базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации</p> <p>ПК-2. И-1. Способен вести диалог, переписку, переговоры на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач</p>	

			<p>ПК-1. И-1 У-2 Умеет определять параметры качества принятия и исполнения управленческих решений и осуществления управленческих процессов, выявления отклонений и принятия корректирующих мер</p> <p>ПК-1. И-2. З-1. Знает основы ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации.</p> <p>ПК-1. И-2. У-1. Умеет на практике вести официальную и деловую документацию на языке (языках) региона специализации.</p> <p>ПК-1. И-2. У-2. Владеет навыками эффективного ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации.</p> <p>ПК-2. И-1. З-1. Знает основные правила осуществления коммуникации (устной и письменной) на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач.</p> <p>ПК-2. И-1. У-1.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>Умеет осуществить на практике коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач. ПК-2. И-1. У-2. Владеет навыками ведения диалога, переписки и переговоров на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс»

Должен знать:

- технологические решения, модели и стили переговоров как коммуникационного процесса;
- основные виды приемов, типов и современных технологий коммуникационного процесса.

Должен уметь:

- взаимодействовать в основных видах делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);
- использовать коммуникативные переговорные технологии в онлайн и онлайн среде;
- использовать современные переговорные технологии при планировании и организации коммуникационных кампаний.

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	38,25
Аудиторные занятия (всего):	
<i>Лекции</i>	14
<i>Практические занятия</i>	24
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	0,25

	<i>Зачет</i>
	<i>Контрольная работа</i>
	<i>Руководство курсовой работой</i>
Самостоятельная работа	33,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	29,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	тест
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Раздел 1. Современные коммуникативные технологии	
Тема 1. Структура коммуникативной стратегии.	Законы риторики и гармония речевого события. Структура коммуникативной стратегии. Понятие стратегии, коммуникативной стратегии: осознание (анализ) коммуникативной ситуации, определение модели поведения, организация взаимодействия, достижение цели коммуникации –реализация. Законы риторики и гармония речевого события. Закон гармонизирующего диалога, принципы коммуникативного сотрудничества. Внимание к адресату как принцип речевого поведения. Принцип близости, принцип конкретности. Закон продвижения и ориентации адресата. Закон эмоциональности речи. Способы создания движения речи. Закон удовольствия. Принципы учета межкультурных особенностей при подготовке речи. Коммуникативность.
Тема 2. Коммуникативные тактики и приемы их репрезентации	Понятие коммуникативной тактики воздействия. Коммуникативная компетентность пиар специалиста. Приемы выражения тактик: речевые средства, невербальная коммуникация. Тактика отказа, тактика «перевоплощение», тактика «обобщение», тактика «приведение примера», тактика «уступка», тактика «контраст», тактика «неожиданность», тактика «провокация», тактика «апелляция к авторитету», тактика «привлечение эксперта», тактика «личное свидетельство», тактика «прогнозирование», тактика «внесение элемента неформальности». Особенности использования невербальных средств общения. Публичные выступления. Особенности жестово- мимического поведения при использовании в публичном выступлении.
Тема 3. Техники современной коммуникации/ риторики в практической деятельности	Использование техник риторики в профессиональной речи.Пример. Подробность. Сравнение. Образ. Короткие рассказы. Повтор. Разъяснение. Рафинирование. Призыв. Цитирование. Перекрещивание (хиазм). Повышение напряжения. Противопоставление (антитеза). Промедление Основные компоненты модели современной риторической коммуникации: коммуникативный контекст (ситуация), образ оратора –

	говорящего, ситуативно - ориентированный, риторически обработанный текст. Техника речи (запаздывание). Неожиданность. Предупреждение. Игра слов. Намек. Описание (парафраза). Преувеличение (гипербола). Кажущееся противоречие (парадокс). Вставка. Предупреждение (постановка возражений). Мнимые вопросы (риторические). Переименование (синекдоха). Комбинированные форматы.
Тема 4. Факторы общения и культуры.	Вербальное общение - основная форма общения. Язык как средство выражения наших мыслей и в то же время - фактор их формирующий. Как разные народы используют свой язык. Как разные народы слушают? Роль молчания в процессе общения. Проблема юмора. Важность знания возможно большего числа иностранных языков для расширения рамок нашего миропонимания. Невербальные знаки общения. Интонация, логические ударения, ритм, громкость и тембр речи, мимика, жесты, взгляды, телодвижения.
Тема 5. Культура делового общения и нормы этикета	Деловой этикет и культура общения в странах региона специализации. Правила вербального общения. Правила общения по телефону (в странах региона специализации). Правила деловой переписки. Деловые беседы, совещания (в странах региона специализации).
Тема 6. Международная вежливость.	Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести. Национальная специфика Протокола и правил гостеприимства в странах региона специализации. Особенности межкультурной коммуникации в процессе Церемониала и протокольных почестей.
Раздел 2. Переговоры и технологии переговоров	
Тема 1. Категориально-понятийный аппарат теории переговоров	Переговоры как коммуникационный процесс. Функция деловых переговоров, используемая как средство объединения партнеров в совместном процессе коммуникации. Разработка плана деловой беседы.
Тема 2. Структурные элементы переговорного процесса.	Решение вопроса о полномочиях участников переговоров. Практическое занятие: Разработка структуры процесса переговоров (с обоснованием содержания всех необходимых этапов).
Тема 3. Основы теории аргументации в переговорах.	Моральный кодекс спора (уловки и нелояльные приемы). Практическое занятие: Разработка плана ведения спора с применением приемов аргументации.
Тема 4. Технологические основы переговорного процесса.	Стили переговорного процесса. Практическое занятие: Разработка стратегии применения различных стилей и приемов ведения переговоров
Тема 5. Современные коммуникативные технологии в переговорах.	Медиация как технология разрешения конфликтов. Практическое занятие: Проведение переговоров в кризисных ситуациях.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература (в том числе из ЭБС):

Гринберг, Т. Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью

[Электронный ресурс] : модели, технологии, синергетический эффект / Т. Э. Гринберг.— Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2012. — 324 с. // <http://www.iprbookshop.ru/54633.html>

Будильцева, М. Б. Основы риторики и коммуникации. Нормативный и коммуникативный аспекты современной риторики : учебное пособие / М. Б.Будильцева, И. Ю. Варламова, И. А. Пугачёв. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2013. — 118 с. Текст : электронный // <http://www.iprbookshop.ru/22232.html>

Коммуникативные стратегии личностной и корпоративной репрезентации [Электронный ресурс] : монография / Е.Л. Головлева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 159 с. // <http://www.iprbookshop.ru/22452.html>

Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. — Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2008. — 368 с. // www.iprbookshop.ru/13162.html.

Хамаганова К.В. Теория переговоров. - СПб.: СПбГУПТД, 2019 // http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201912

Кеннеди Г., Виноградова Е. Переговоры. - Москва: Альпина Паблишер, 2016 // <http://www.iprbookshop.ru/48432.html>

5.2. Дополнительная литература (в том числе из ЭБС):

Непряхин, Н. Я манипулирую тобой: Методы противодействия скрытому влиянию. - Москва: Альпина Паблишер, 2018 // <http://www.iprbookshop.ru/82662>

Кеннеди, Гэвин, Вершовский, М. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах.- Москва: Альпина Паблишер, 2019 // <http://www.iprbookshop.ru/82776>

Петрова, Ю. А., Спиридонова, Е. Б. Золотые правила успешных переговоров. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019 // <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>

Петрова И. Е. Управление переговорами. СПб.: СПбГУПТД, 2015 // http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2642

Караяни, А. Г., Цветков, В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 // <http://www.iprbookshop.ru/81553.html>

Непряхин, Н. 100 правил убеждения и аргументации. - Москва: Альпина Паблишер, 2019 // <http://www.iprbookshop.ru/82968.html>

5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [Электронный ресурс]. URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС ИЗДАТЕЛЬСТВА «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]. URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [Электронный ресурс]. URL: www.znanium.com
5. ЭБС «BOOK.RU» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.book.ru>
6. База данных «Вестники Санкт-Петербургского государственного университета». [Электронный ресурс]. URL: (<https://dlib.eastview.com/browse/udb/2630>)
7. База данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам» [Электронный ресурс]. URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/4>

8. ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА «ИЗДАТЕЛЬСКОГО ДОМА «ГРЕБЕННИКОВ» [Электронный ресурс]. URL: www.grebennikon.ru
9. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus [Электронный ресурс]. URL: <https://www.scopus.com>
10. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ НАУЧНОГО ЦИТИРОВАНИЯ «WEBOFSCIENCE» (WOS) [Электронный ресурс]. URL: <http://webofscience.com/>
11. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.elibrary.ru>
12. НАЦИОНАЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (НЭБ) [Электронный ресурс]. URL: <http://нэб.рф/>

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» используются следующие программные средства:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. https://www.onlyoffice.com
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Российская научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими

средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся, которое оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

- сайт <https://www.krags.ru/>;

- беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: лекции-презентации, лекции-дискуссии, работа в малых группах, анализ практических ситуаций.

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

Подготовка к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов в формате презентации по темам, предлагаемым преподавателем;
- 4) выполнение практических заданий.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый их них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Достаточно часто преподаватель на тематических занятиях семинарского типа поручает обучающимся подготовить доклады. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе

дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

Организация самостоятельной работы

Для теоретического и практического усвоения дисциплины большое значение имеет самостоятельная работа обучающихся, которая может осуществляться индивидуально и под руководством преподавателя. Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий, что предполагает самостоятельное изучение отдельных тем, дополнительную подготовку к каждому практическому занятию. Самостоятельная работа обучающихся является важной формой образовательного процесса. Она реализуется непосредственно в ходе аудиторных занятий, в контактной работе с преподавателем вне рамок расписания, а также в библиотеке, при выполнении обучающимся учебных заданий.

Цель самостоятельной работы обучающихся состоит в научении осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией. Правильно организованная самостоятельная работа позволяет заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию, что будет способствовать формированию профессиональных компетенций на достаточно высоком уровне. При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа. Это вид работы предполагает самостоятельную подготовку эссе, рефератов.

На практических занятиях необходимо выполнять различные виды самостоятельной работы, что позволяет ускорить формирование профессиональных умений.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Подготовка к промежуточной аттестации

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача экзамена. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к экзамену учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. Экзамен проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)

8.1. Задания для проведения текущего контроля (тест)

Тема. Переговоры как коммуникативный процесс

Функция деловых переговоров, используемая как средство объединения партнеров в совместном процессе коммуникации:

- а) трансляционная;
- б) социализации;
- в) интегративная;
- г) инструментальная

Тема. Структурные элементы переговорного процесса

Решение вопроса о полномочиях участников переговоров принимается на этапе:

- а) подготовки к переговорам;
- б) начала переговоров;
- в) поиска оптимального решения;
- г) нейтрализации замечаний.

Тема. Технологические аспекты переговорного процесса

Стили переговорного процесса (ненужное вычеркнуть):

- а) этический;
- б) аналитико-агрессивный;
- в) общительный;
- г) социальный

Тема. Современные коммуникативные технологии в переговорах

Функция медиатора:

- а) разрешение конфликта;
- б) подписание договора;
- в) организация специального мероприятия

Варианты заданий для выполнения контрольной работы (текущий контроль)

Тренинги для практических занятий

На практических занятиях студенты в игровой форме рассматривают ситуации, которые включены в перечень методического пособия по практическим занятиям.

Задачи тренинга общения – отработать навыки конструктивного межличностного взаимодействия в команде, решение проблем, разрешение конфликтов, оценки рисков, положительных эмоций для эффективной работы. Научиться правильно, готовиться к переговорам. Приобрести навыки, необходимые для проведения успешных переговоров, вступать в них с сильной, взвешенной, аргументированной позицией. Возможность проведения стрессовых переговоров. Избегание подстраивания и тупика. Успешный выход.

Программа тренинга общения включает:

Изучение самих себя. Диагностика. Ваши личные качества. Амбиции. Внутри личностные конфликты мотивов поведения. Потребности, побуждения, ценностные ориентации. Вопросы самооценки. Как вы выглядите, как вы действуете, как вы говорите? Что вы пишете? Предрассудки и ожидания. Психологические факторы, препятствующие общению. Тесты и упражнения на реагирование в конфликтных ситуациях.

1. Тренинг – Самопрезентация

Задачей является, как выбрать из огромного количества информации о себе то, что наиболее точно сможет Вас охарактеризовать и поможет произвести положительное впечатление на партнеров?

В дальнейшем, проведенный тренинг поможет Вам при составлении самопрезентации.

Ситуация 1.

Вы пришли на собеседование устраиваться на работу, на должность аналитика Арктический ресурсный центр. Ваша задача рассказать о себе и заинтересовать и убедить собеседника, что Вы тот и есть кандидат, на данную должность. Выявить самые главные качества и применить навыки искусства самопрезентации.

2. Тренинг – Искусство убеждения

Человек, владеющий приемами убеждения, получает большое преимущество в деловой беседе, при разрешении конфликтов, в выступлениях перед аудиторией. Существует несколько основных способов добиться того, чтобы собеседник поступил именно так, как Вы хотите: убедить или заставить. При этом первый способ требует аргументации, доказательств и определенного терпения. Если же ни то, ни другое не удастся, то необходимо достичь взаимного компромисса.

Ситуация 1.

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуация 2.

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

Ситуация 3.

Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключение контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

Ситуация 4.

Применяя полученные знания из персонального менеджмента о «языке жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

- заинтересованность;
- превосходство;
- подчеркнутая официальность;
- сомнение;
- принятие решения;
- критическое восприятие происходящего.

Ситуация 5.

В персональном менеджменте известны приемы убеждающего воздействия. Охарактеризуйте каждый пункт, приведите примеры их использования. Докажите эффективность их применения в той или иной ситуации.

3. Тренинг – Публичное выступление

Все, кому приходится выступать перед аудиторией, должны иметь свой способ общения со слушателями. Выступающих можно разделить на две группы.

Представители первой подчиняют аудиторию себе. Конечно, они учитывают ее непосредственную реакцию, но предпочитают держать «бразды» правления в своих руках. Не допускают вольностей в поведении и речи. Назовем этот тип публичного выступления «авторитарным».

Принадлежащие ко второму типу в известной мере подчиняются аудитории. Они располагают более разнообразным выбором вариантов поведения на трибуне, общения, произнесения речи. Ориентируются на реакцию аудитории, имеют более гибкую, «личностную» манеру общения. Назовем этот тип «демократическим».

И у того, и у другого типа выступающего есть свои преимущества и недостатки. Излишняя независимость от аудитории может сделать выступающего нечувствительным к интересам слушателей. А стремление во всем следовать аудитории может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного. Вы должны сами выбрать нужный тип общения в зависимости от своего темперамента, характера, индивидуальных качеств.

Ситуация 1.

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 2.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 3.

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите:...

8.2. Вопросы для подготовки к экзамену/зачету

1. Речевое событие как основная единица коммуникации. Речевая ситуация. Поток речевого поведения. Дискурс.
2. Коммуникативное воздействие и взаимодействие в различных риторических жанрах
3. Эффективность речи и личность говорящего. Требования к поведению говорящего (речевой артистизм, уверенность, дружелюбие, искренность, объективность, увлеченность предметом речи).
4. Законы современной риторики, их взаимосвязь.
5. Принцип коммуникативного сотрудничества в публичной речи. Разговорность речи. Зрительный контакт. Голосовой контакт.
6. Эпидейктическая речь, ее особенности и принципы ведения. Виды эпидейктической речи. Жанры эпидейктической речи.
7. Аргументирующая речь. Разновидности аргументирующей речи. Особенности и принципы ведения. Жанры аргументирующей речи.
8. Информационная речь, ее особенности и принципы ведения. Задачи оратора в информирующей речи, ее этапы.
9. Техника речевой импровизации. Принципы и приемы подготовки.
10. Способы подготовки к публичному выступлению: эксперимент, план- конспект, текст выступления, воспроизведение. Комбинация различных способов.
11. Понятие стратегии, коммуникативной стратегии.
12. Понятие коммуникативной тактики воздействия.
13. Коммуникативная компетентность.

14. Сущность, функции переговорного процесса.
15. Виды делового общения.
16. Коммуникативная компетентность.
17. Собственный интерес в переговорах и выбор поведенческой стратегии
18. Собственный интерес и выбор поведенческой стратегии
19. Специфика разговора как ситуационного контакта.
20. Деловая беседа: характеристики, особенности проведения.
21. Обсуждение, собеседование, спор, диспут, дебаты, прения.
22. Договор и его разновидности.
23. Основные модели переговоров
24. Переговорные стили.
25. Тактические приемы в процессе переговоров.
26. Основные методы ведения переговоров.
27. Структура переговорного процесса. Общая характеристика.
28. Фабула переговоров: начальный этап, основная часть, завершающая фаза.
29. Тактика речевого общения.
30. Моральный кодекс спора (уловки и нелояльные приемы).
31. Риторический аспект аргументации.
32. Речевое взаимодействие: говорение, восприятие, декодирование, понимание содержания, оценка полученной информации, реагирование.
33. Публичная речь, ее особенности
34. Невербальные коммуникативные средства.
35. Слушание в процессе восприятия информации. Виды слушания.
37. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами.
38. Переговоры в кризисных ситуациях.
39. Недостатки, требования и рекомендации участникам по успешному ведению переговоров
40. Медиация как технология разрешения конфликтов

8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля

Темы эссе, рефератов:

- 1.1. Рекомендуемые темы для рефератов
1. Повседневный этикет.
2. Этикет и имидж делового человека.
3. Этика деловых отношений.
4. Правило ведения деловых переговоров.
5. Этикет делового общения с иностранными партнерами.
6. Правила этикета в деловой корреспонденции.
7. Этикет в компьютерных сетях.
8. Деловая этика и этикет руководителя фирмы.
9. Дипломатические приемы и их организация.
10. Форма одежды на различных деловых приемах
11. Азы делового общения.
12. Способы влияния на людей.
13. Процесс самопрезентации.
14. Правила гостеприимства.
15. Формирование первого впечатления.
16. Психология делового общения.
17. Вербальный этикет, культура речи слушания в деловом общении.
18. Поведение в различных этикетных ситуациях.
19. Этикет делового телефонного разговора и делового письма.
20. Деловые встречи.

9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачёта переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градации
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
3 (удовлетворительно)		75 – 84	C	Хорошо
		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
60 – 64	E	Посредственно		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

Критерии оценок ECTS

5	A	« Отлично » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« Очень хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« Хорошо » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« Удовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки

	Е	« Посредственно » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	Ф	« Неудовлетворительно » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	Текущая аттестация	20
	Итого	60
5	Промежуточная аттестация	40
	Всего	100

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 5 баллов
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 5 баллов
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 5 баллов
4	Другое	до 5 баллов
	Всего	20

Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости обучающихся аудиторных занятий

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкреплённых фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания принципиального характера	11–9
В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14-0