

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, права, истории и русского языка

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.01 «ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА»**

Направление 38.03.01 Экономика
подготовки

Профиль программы «Прикладная экономика и бизнес-аналитика»

Автор: канд. пед. наук, доцент, М.В. Стурикова
доцент

Одобрена на заседании кафедры документоведения, права, истории и русского языка. Протокол от «12» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

Екатеринбург

2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Деловые переговоры и деловая переписка»: ознакомление студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, обучение правилам и принципам ведения переговорного процесса, отработка практических методов, помогающих находить наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению, устанавливать контакт с оппонентами, выбирать оптимальную модель слушания собеседника.

Задачи:

- формирование умений эффективно пользоваться речью в деловой сфере;
- формирование умений эффективно и целенаправленно пользоваться речью в коммуникативно-речевых ситуациях, типичных для их будущей профессиональной деятельности;
- формирование представлений о языке как культурной ценности и инструменте организации любой профессиональной деятельности;
- формирование у студентов готовности к созданию профессионально-ориентированных текстов, соотнесенные с поставленной целью.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые переговоры и деловая переписка» относится к дисциплине по выбору.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Иностранный язык.
2. Информационно-коммуникационные технологии в образовании.
3. История (история России, всеобщая история).
4. Лингвострановедение.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Практическая грамматика.
2. Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы).
3. Русский язык как иностранный.
4. Языкознание.
5. Язык научной работы.
6. Культурология.
7. Межкультурная коммуникация.
8. Научно-исследовательская работа.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Понятие «деловые переговоры»
32. Основные стратегии в рамках деловых переговоров
33. Основные законы переговорного процесса
34. Основные особенности подготовки перед проведением деловых переговоров
35. Приемы эффективных деловых коммуникаций
36. Техники противодействия манипулированию в ходе переговорного процесса
37. Техники работы с возражениями
38. Различия, недостатки и достоинства проведения переговоров посредством личной встречи, телефонного разговора, электронной переписки
39. Особенности ведения переговоров представителями разных стран

Уметь:

- У1. Применять основные принципы ведения деловых переговоров в ходе переговорного процесса
- У2. Выбирать необходимую стратегию переговоров и тактику эмоционального и рационального давления в ходе переговоров
- У3. Предварительно моделировать различные ситуации развития переговоров - выявлять цели и интересы договаривающихся сторон
- У4. Работать с возражениями - противодействовать манипулированию в ходе переговорного процесса

Владеть:

- В1. речевой коммуникации в ходе переговоров
- В2. Постановки вопросов и эффективному использованию вопросов в ходе переговорного процесса
- В3. Применения основных принципов переговоров на практике
- В4. Защиты от манипуляций
- В5. Отработки возражений в различных ситуациях в ходе переговорного процесса
- В6. Активного слушания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 час.), семестр изучения – 2, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	7 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	4 ЗЕТ/ 132
Контактная работа, в том числе:	24
Лекции	12
Практические занятия	12
Самостоятельная работа студента	108
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	7 сем.

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Основные принципы ведения переговоров	7	20	2	2	-	16
2. Стратегия и тактика переговоров	7	20	2	2	-	16
3. Психологическая подготовка к деловым переговорам	7	20	2	2	-	16

4. Управление вопросами	7	20	2	2	-	16
5. Работа с возражениями	7	20	2	2	-	16
6. Конфликты и манипуляции	7	18	2	2	-	14
7. Особенности ведения переговоров в различных странах	7	18	2	2		14
ИТОГО		136	14	14		108

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Основные принципы ведения переговоров

Понятие «деловые переговоры». Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. 4 основных принципа ведения переговоров: экологичность, глубина, вариативность, объективность.

Раздел 2. Стратегия и тактика переговоров

4 стратегии ведения переговоров. Многомерность переговорного процесса. Переговорные ценности, переговорная методология. Понятие «НАОС» – наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению. 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.

Раздел 3. Психологическая подготовка к деловым переговорам

Стресс и его влияние на решения и действия. Влияние страха на переговорный процесс, страх публичного выступления, страх перед общественным мнением. Различные методы работы со страхом и стрессом, особенности их использования в деловых переговорах. Основы психологической подготовки к переговорам. Диссонанс во время переговорного процесса. Откровенность при переговорном процессе. Различные способы наладить контакт с собеседником

Раздел 4. Управление вопросами

Особенности использования вопросов при переговорах. Искусство задавать вопросы. Правильная формулировка вопроса. Что значит «хорошие вопросы». Разрушение убеждений с помощью вопросов. Необходимые вопросы перед началом переговоров. Техника неожиданных вопросов. Типичные ошибки в вопросах во время переговорного процесса. Соответствие

вопросов основным принципам переговоров. Достоинства и недостатки вопросов, опасности использования.

Раздел 5. Работа с возражениями

Отличия возражений от давления, манипуляций. Умение слушать. Помехи и барьеры слушания. Необходимость умения слушать для эффективной работы с возражениями во время переговорного процесса. Примеры стандартных возражений. Типы возражений. Методы преодоления возражений.

Раздел 6. Конфликты и манипуляции

Причины, почему собеседник говорит не по существу. 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. Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляций давления..

Раздел 7. Особенности ведения переговоров в различных странах

Влияние национальных черт на ведение переговоров. Отличия при ведении переговоров в различных странах. Ловушки при ведении переговоров с представителями других стран. Основные особенности ведения переговоров жителей Японии, Китая, Израиля, США, ОАЭ и Саудовской Аравии, Германии, Англии. Возможности преодоления различия между национальными культурами.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии, которые ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет

доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / М.В. Неvejeина [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 351 с. — 5-238-00860-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71053.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Евтюгина, А. А. Деловое общение: интерактивный подход : учебное пособие [для вузов] / А. А. Евтюгина, К. О. Рожнова. - Екатеринбург : РГППУ, 2016. - 133 с.

4. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 239 с. — 978-5-238-01347-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Колесникова, Н.Л. Деловое общение: пишем и говорим. Tips for business writing and speaking skills (reference and exercise book) [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 152 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/89885>. — Загл. с экрана.

6. Барышникова, Е.Н. Речевая культура молодого специалиста [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 224 с. — Режим доступа:<https://e.lanbook.com/reader/book/115835/#1>. — Загл. с экрана.

6.2 Дополнительная литература

1. Одинцова О. В. Профессиональная этика : учебник для вузов / О. В. Одинцова. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 141 с. [и предыдущие издания]

2. Константинова, Л.А. Деловая риторика [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 304 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13010>. — Загл. с экрана.

3. Колмогорова, А.В. Аргументация в речевой повседневности [Электронный ресурс] : монография — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 151 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/85902>. — Загл. с экрана.

4. Каверин Б.И. Ораторское искусство [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Б.И. Каверин, И.В. Демидов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 255 с. — 5-238-00747-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71204.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Щетинина, А. В. Редактирование официально-делового текста [Текст] : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / А. В. Щетинина. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2015. - 112 с.

6. Щетинина А. В. Русский язык и культура речи: практический курс для подготовки к тестированию : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / А. В. Щетинина, М. В. Стурикова. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2013. - 216 с.

7. Дускаева, Л. Р. Стилистика официально-деловой речи : учебное пособие для вузов / Л. Р. Дускаева, О. В. Протопопова. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2012. - 263 с.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Межрегиональная ассоциация деловых библиотек . Режим доступа:
<http://www.library.ru>

2. Научная электронная библиотека. Режим доступа:
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Профессиональный стандарт педагога. Режим доступа:
http://www.maam.ru/upload/maps/news54177/profesionalnyi-standartdoc-pedagoga_blb3t

4. Российская государственная библиотека . Режим доступа:
<https://www.rsl.ru/>

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY . Режим доступа:
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

6. Электронная гуманитарная библиотека. Режим доступа:
<http://www.gumfak.ru/religia.shtml>

7. электронная научная библиотека. Режим доступа:
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Медиа-зал.
4. Помещения для самостоятельной работы.