

**Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский институт юриспруденции»**

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.14 Бизнес-коммуникация и деловые переговоры

Направление: **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль): **«Менеджмент организации»**

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики, менеджмента и таможенного дела

28 августа 2023г., протокол №01

Заведующий кафедрой
доктор экономических наук, профессор Федорова И.Ю.

1. Наименование и цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Бизнес-коммуникация и деловые переговоры» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы бакалавриата

Дисциплина «Бизнес-коммуникация и деловые переговоры» относится к обязательной части блока Б1.

Успешному изучению учебной дисциплины «Бизнес-коммуникация и деловые переговоры» способствуют знания, умения и владения полученные обучающимися при изучении таких дисциплин, как: «Русский язык и культура речи», «Экономическая теория», «Основы проектной деятельности» и другие.

Полученные знания, навыки и умения при изучении дисциплины «Бизнес-коммуникация и деловые переговоры» обучающиеся смогут использовать при изучении таких дисциплин, как: «Деловой иностранный язык», «Лидерство и управление командой», а также при прохождении практики.

При проведении учебных занятий по дисциплине «Бизнес-коммуникация и деловые переговоры» развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по темам: тема № 3. Средства бизнес-коммуникации, тема № 4. Устные бизнес-коммуникации, тема № 5. Письменные бизнес-коммуникации, проведением групповых дискуссий на практических занятиях, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов по темам: тема № 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы, тема № 3. Средства бизнес-коммуникации, тема № 6. Управление организационными коммуникациями, тема № 7. Межкультурная коммуникация, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы бакалавриата

3.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы, приведен в таблице:

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
	Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
	Инклюзивная компетентность	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
		профессиональной сферах
Общепрофессиональные		
Профессиональные		ПК-2 Способен анализировать, обосновывать и выбирать решение

3.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы, приведены в таблице:

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Содержание индикатора компетенции
УК-3	УК-3.2	Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия
	УК-3.3	Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах
УК-4	УК-4.2	Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами
	УК-4.3	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках
	УК-4.4	Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах)
УК-5	УК-5.2	Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
УК-9	УК-9.2	Свободно строит диалог в социальной и профессиональной сфере с лицом с ОВЗ
	УК-9.3	Понимает значение слова «толерантность», демонстрирует толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья
ПК-2	ПК-2.1	Анализирует решения в соответствии с поставленной целью

3.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)

Результаты освоения дисциплины (модуля) приведены в таблице:

Код и наименование индикатора компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения	Код результата обучения
Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия (УК-3.2)	Знать: – механизмы возникновения и разрешения социальных конфликтов.	УК-3.2-31
	Уметь: – выявлять особенности поведения участников	УК-3.2-У1

Код и наименование индикатора компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения	Код результата обучения
	социальных отношений. Владеть: – методикой предотвращения конфликтов в коллективе.	УК-3.2-В1
Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах (УК-3.3)	Знать: – теоретические основы социального взаимодействия и профессиональных контактов.	УК-3.3-31
	Уметь: – корректно применять знания о коллективе как системе в различных формах социальной практики, в том числе в интернациональных командах.	УК-3.3-У1
	Владеть: – навыками восприятия разнообразия и культурных различий для развития профессионального общения.	УК-3.3-В1
Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами (УК-4.2)	Знать: – способы грамотного построения коммуникации, исходя из целей и ситуации.	УК-4.2-31
	Уметь: – использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.	УК-4.2-У1
	Владеть: – вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнёрами.	УК-4.2-В1
Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках (УК-4.3)	Знать: – методику поиска необходимой информации посредством использования информационных технологий для решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.	УК-4.3-31
	Уметь: – понимать основное содержание текста и запрашиваемой информации на государственном и иностранном(-ых) языках.	УК-4.3-У1
	Владеть: – современными методами сбора, обработки и анализа информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.	УК-4.3-В1
Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(-ых) языках (УК-4.4)	Знать: – значения и функции основных частей речи, лексический минимум 1200 лексических единиц.	УК-4.4-31
	Уметь: – понимать основное содержание текста и запрашиваемой информации по изученной тематике, понимать смысл основных частей монолога и диалога.	УК-4.4-У1
	Владеть: – базовыми навыками разговорной речи,	УК-4.4-В1

Код и наименование индикатора компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения	Код результата обучения
	орфографическими навыками.	
Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп (УК-5.2)	Знать: - информацию о способах взаимодействия с людьми различных социальных групп, их культурных особенностях и традициях, в т.ч. с лиц ОВЗ.	УК-5.2-31
	Уметь: – применять различную информацию о сферах деятельности разных социальных групп при решении социальных и профессиональных задач.	УК-5.2-У1
	Владеть: – навыками взаимодействия с различными социальными группами людей с учётом их культурных особенностей и традиций, состояния здоровья.	УК-5.2-В1
Свободно строит диалог в социальной и профессиональной сфере с лицом с ОВЗ (УК-9.2)	Знать: – терминологию, связанную с ограниченными возможностями здоровья людей.	УК-9.2-31
	Уметь: – уметь осуществлять взаимодействие с лицом с ограниченными возможностями здоровья в различных сферах жизни.	УК-9.2-У1
	Владеть: – методами свободного построения диалога в социальной и профессиональной сфере с лицом с ОВЗ.	УК-9.2-В1
Понимает значение слова "толерантность", демонстрирует толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья (УК-9.3)	Знать: – принципы формирования толерантности к лицам с ограниченными возможностями здоровья.	УК-9.3-31
	Уметь: – понимая значение слова «толерантность», демонстрировать толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья.	УК-9.3-У1
	Владеть: – навыками просветительской деятельности по работе с различными группами людей.	УК-9.3-В1
Анализирует решения в соответствии с поставленной целью (ПК-2.1)	Знать: – методы анализа организационно-управленческих решений с учетом поставленных целей.	ПК-2.1-31
	Уметь: – применять методы анализа решений на основе целеполагания.	ПК-2.1-У1
	Владеть: – методами анализа эффективности решений в соответствии с поставленной целью.	ПК-2.1-В1

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

Дисциплина предполагает изучение 7 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Формы контроля – **экзамен**: заочная форма обучения на 2 курсе.

4.1. Общий объем учебной дисциплины

№	Форма обучения	Семестр / Курс	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем			Сам. работа	Промеж. аттестация
			в з.е.	в часах	всего	лекции	практ. занятия		
1	Заочная	2 курс	3	108	8	4	4	91	Экзамен – 9

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

4.2.1 Заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем			Самост. работа	Результаты обучения
			всего	лекции	практ. занятия		
1.	Тема № 1. Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	11	1	1		10	УК-3.2-31 УК-3.3-31 УК-3.2-У1 УК-3.3-У1 УК-3.2-В1 УК-3.3-В1
2.	Тема № 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	12	1		1	11	УК-4.2-31 УК-4.3-31 УК-4.2-У1 УК-4.3-У1 УК-4.2-В1 УК-4.3-В1
3.	Тема № 3. Средства бизнес-коммуникации	12	1		1	11	УК-5.2-31 УК-9.2-31 УК-5.2-У1 УК-9.2-У1 УК-5.2-В1 УК-9.2-В1
4.	Тема № 4. Устные бизнес-коммуникации	20	1	1		19	УК-9.3-31 ПК-2.1-31 УК-9.3-У1 ПК-2.1-У1 УК-9.3-В1 ПК-2.1-В1
5.	Тема № 5. Письменные бизнес-коммуникации	20	1	1		19	УК-4.4-31 УК-4.4-У1 УК-4.4-В1
6.	Тема № 6. Управление организационными коммуникациями	12	2	1	1	10	УК-4.2-31 УК-4.3-31 УК-5.2-31 УК-4.2-У1 УК-3.3-В1 УК-4.2-В1
7.	Тема № 7. Межкультурная коммуникация	12	1		1	11	УК-4.2-31 УК-4.3-31 УК-5.2-31

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем			Самост. работа	Результаты обучения
			всего	лекции	практ. занятия		
							УК-4.2-У1 УК-3.3-В1 УК-4.2-В1
	Экзамен	9					
	Всего по дисциплине	108	8	4	4	91	

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам

5.1. Темы и содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание лекционного курса
1.	Тема № 1. Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
2.	Тема № 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
3.	Тема № 3. Средства бизнес-коммуникации	Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания.
4.	Тема № 4. Устные бизнес-коммуникации	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).
5.	Тема № 5. Письменные бизнес-коммуникации	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.
6.	Тема № 6. Управление организационными коммуникациями	Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами. Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание лекционного курса
		делового общения: этические нормы и принципы.
7.	Тема № 7. Межкультурная коммуникация	Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.

Литература: основная: 1-2; дополнительная: 1-2.

5.2. Темы практических занятий

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
1.	Тема № 1. Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	С	Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Типы и виды коммуникаций. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.
2.	Тема № 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	С	Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3.	Тема № 3. Средства бизнес-коммуникации	С	Вербальные средства деловой коммуникации. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.
4.	Тема № 4. Устные бизнес-коммуникации	С	Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Подготовка, организация и проведение совещаний. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. Искусство ведения деловых переговоров.
5.	Тема № 5. Письменные бизнес-коммуникации	С	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
6.	Тема № 6. Управление	С	Значение организационных коммуникаций в

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
	организационными коммуникациями		функционировании организации. Направления коммуникаций. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений
7.	Тема № 7. Межкультурная коммуникация	С	Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.

*Литература для подготовки к практическим занятиям:
основная: 1-2; дополнительная: 1-2.*

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

Самостоятельная работа направлена на формирование готовности к самообразованию, создания базы для непрерывного образования, развития созидательной и активной позиции обучающегося.

Самостоятельная работа обучающихся включает работу с учебной литературой, конспектирование и оформление записей по лекционному курсу, завершение и оформление практических работ, подготовку к практическим работам (сбор и обработка материала по предварительно поставленной проблеме).

Виды самостоятельной работы:

1. Чтение основной и дополнительной литературы.
2. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.
3. Работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы.
4. Поиск необходимой информации в сети Интернет.
5. Конспектирование источников.
6. Реферирование источников.
7. Выполнение заданий проблемно-тематического курса по дисциплине.
8. Подготовка к промежуточной аттестации.

6.1. Темы рефератов, докладов и эссе

Темы рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.

9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
10. Стратегии устных деловых взаимодействий.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

Темы докладов

1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
4. Языковое своеобразие деловой переписки.
5. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
6. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
7. Управление неформальными коммуникациями в организации.
8. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
9. Взаимное доверие как основа деловой этики.
10. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
11. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
12. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

Темы эссе

1. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
2. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
3. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
5. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
6. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
7. Коммуникативная культура современного специалиста.
8. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.

6.2. Темы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
1.	Тема № 1. Бизнес-коммуникация, ее сущность и характеристики	Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.
2.	Тема № 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
3.	Тема № 3. Средства бизнес-коммуникации	Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
		общения, их классификация.
4.	Тема № 4. Устные бизнес-коммуникации	Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.
5.	Тема № 5. Письменные бизнес-коммуникации	Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
6.	Тема № 6. Управление организационными коммуникациями	Этические проблемы деловых коммуникаций
7.	Тема № 7. Межкультурная коммуникация	Межкультурные различия в деловой коммуникации стран мира.

6.3. Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине, направленные на формирование профессиональных умений, навыков и владений

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано.

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа.

Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?

Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.

Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

Обращение эмоционального характера. Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

6.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
Занятия лекционного типа	<p>В процессе занятия лекционного типа обучающийся должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое – либо положение не совсем понятно обучающемуся или представляется недостаточно убедительным целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у обучающегося конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим занятиям.</p> <p>Для эффективности обучения в ходе участия в занятии лекционного типа следует писать конспект лекций. Написание конспекта лекций требует соблюдения ряда правил: краткость, схематичность, последовательность фиксации основных положений, выводов, формулировок, обобщений; необходимо помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Важно проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, выделить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p>
Занятия семинарского типа (практические занятия)	<p>Основной целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия.</p> <p>Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных обучающимися докладов и сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми обучающимися группы.</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, изучение рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Самостоятельная работа /индивидуальные задания	<p>Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные обучающимися в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно – методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы обучающихся применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы отражаются в рабочей тетради, что даёт основания в отдельных источниках называть эту форму самостоятельной работы «заполнением рабочей тетради». Следует учитывать, что в ряде случаев изучение литературы осуществляется в процессе подготовки обучающихся к занятиям семинарского типа, в ходе выполнения курсовых работ и написания эссе, подготовки реферативного обзора. В данном случае самостоятельный отчёт о проделанной работе не требуется. В случае, если изучение конкретной темы не предусматривает перечисленных форм, то результаты изучения литературы отражаются в рабочей тетради и представляются преподавателю для проверки.</p> <p>При выполнении заданий практического характера необходимо следовать предложенному алгоритму выполнения задания. При необходимости (в ходе решения проблемных, поисковых и исследовательских задач) на основе имеющихся знаний и учений самостоятельно разрабатывать алгоритм решения поставленной задачи.</p>
Реферат/ доклад, эссе, курсовая работа	<p><i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться с требованиями к структуре и оформлению реферата.</p> <p><i>Структура и содержание реферативного обзора.</i></p> <p>Реферативный обзор на выбранную тему выполняется, как правило, по следующим периодическим изданиям за последние 1-2 года, а также с использованием аналитической информации, публикуемой на специализированных интернет-сайтах.</p> <p>По каждой статье оформляется реферативная справка по следующему плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автор (Ф.И.О.), сведения об авторе (место работы, должность, ученая степень); 2. Название статьи или материала; 3. Проблема, которую рассмотрел автор в статье; 4. Актуальность проблемы; 5. Содержание проблемы; 6. Какое решение проблемы предлагает автор; 7. Прогнозируемые автором результаты; 8. Выходные данные источника (периодическое издание: название, год, месяц, страницы; адрес электронного ресурса). 9. Отношение обучающегося к предложению автора. <p>Объем справки по одной статье с точным указанием названия статьи и источника составляет 1–2 страницы.</p> <p>В заключительной части обзора обучающийся дает короткое (0,5–1 страница) резюме обо всех отреферированных статьях.</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Инструкция по выполнению требований к оформлению курсовой работы находится в методических материалах по дисциплине.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Фонд оценочных средств для текущего контроля

7.1.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля

- собеседования в ходе практических занятий по вопросам, указанным в п. 5.2;
- обсуждение рефератов, рекомендованных для самостоятельной работы по темам, указанным в п. 6.1;

7.1.2. Примеры вопросов для проверки текущих знаний обучающихся

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.
6. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
7. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
8. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
9. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
10. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения? Приведите примеры.

7.1.3. Примеры тестов для проверки текущих знаний обучающихся

1. Деловая этика представляет собой...
 - а) Деловые отношения предпринимателей
 - б) Совокупность принципов поведения людей
 - в) Поведение людей в конфликтных ситуациях
 - г) Личное поведение человека
2. Термин «этика» ввел...
 - а) Демокрит
 - б) Сократ
 - в) Платон
 - г) Аристотель
3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- а) Мимика и жесты
 - б) Характер собеседника
 - в) Расположение за столом переговоров
 - г) Задаваемый собеседником вопрос
4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:
- а) Деловые переговоры
 - б) Деловое общение
 - в) Деловая беседа
 - г) Условное совещание
5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...
- а) Требуют быстрее искоренения
 - б) Становятся разнообразнее
 - в) Меньше влияют на исход переговоров
 - г) Становятся серьезнее
6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:
- а) Основной и дополнительный
 - б) Умышленный и непреднамеренный
 - в) Официальный и неофициальный
 - г) Краткий и полный
7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по 3 общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...
- а) Вежливости
 - б) Равенства
 - в) Ответственности
 - г) Справедливости
8. Выбор стиля руководства зависит от:
- а) Напористости участников
 - б) Точки зрения руководителя на проблему
 - в) Ситуации и целей совещания
 - г) Состав участников
9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:
- а) Обратная связь
 - б) Восприятие поступков
 - в) Ощущение защиты
 - г) Осознание поведения
10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...
- а) Правилами проведения деловой беседы
 - б) Пунктами деловой беседы
 - в) Практическими советами
 - г) Этапами деловой беседы

7.2 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации.

7.2.1. Примерные тестовые задания для промежуточной аттестации

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;

- б) диалог;
- в) полилог.

7.2.2. Примеры заданий для оценки умений, владений и опыта деятельности

1. Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации.
2. Напишите два варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.
3. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
4. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

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

8.1. Основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — ISBN 978-5-4497-1367-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115017.html>.

2. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Деловая коммуникация в профессиональной сфере : учебное пособие / И. А. Зубкова, Л. К. Алахвердиева, И. А. Животкова, С. А. Круглова. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2020. — 143 с. — ISBN 978-5-7890-1825-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118035.html>

2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>

8.3. Периодические издания для направления «Менеджмент»:

1. Вопросы экономики
2. Российская газета

8.4. Электронные библиотечные системы, электронные образовательные ресурсы и базы

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) «ZNANIUM.COM»

Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

Авторизация по логину и паролю, полученному в библиотеке.

Доступ возможен с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

2. **Электронно-библиотечная система (ЭБС) «IPR BOOKS»**
Режим доступа: [https:// www.iprbookshop.ru /](https://www.iprbookshop.ru/)
Авторизация в читальном зале библиотеки и далее доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.
3. **Справочная Правовая Система КонсультантПлюс**
Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.
4. **Справочная Правовая Система Гарант**
Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.
5. **Президент Российской Федерации**
Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/page3.html>
Доступ свободный
6. **Правительство Российской Федерации**
Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html>
Доступ свободный
7. **Федеральное собрание Российской Федерации**
Режим доступа: <http://www.gov.ru/main/page7.html>
Доступ свободный
8. **Счетная палата Российской Федерации**
Режим доступа: <http://audit.gov.ru/>
Доступ свободный
9. **Генеральная прокуратура Российской Федерации**
Режим доступа: <http://www.genproc.gov.ru/>
Доступ свободный
10. **Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации**
Режим доступа: <http://ombudsmanrf.org/>
Доступ свободный
11. **Официальный сайт мэра Москвы**
Режим доступа: <https://www.mos.ru/>
Доступ свободный
12. **Московская городская Дума**
Режим доступа: <https://duma.mos.ru/ru/>
Доступ свободный
13. **Правительство Московской области**
Режим доступа: <https://mosreg.ru/>
Доступ свободный
14. **Московская областная Дума**
Режим доступа: <https://www.mosoblduma.ru/>
Доступ свободный







15. **Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
Доступ свободный
16. **Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://data.gov.ru/>
Доступ свободный
17. **Федеральная государственная информационная система территориального планирования (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <https://fgistp.economy.gov.ru/>
Доступ свободный
18. **База предприятий, компаний и организаций РФ по различным областям деятельности**
Режим доступа: <http://www.baza-r.ru/enterprises/>
Доступ свободный
19. **База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ**
Режим доступа: <http://opendata.mkrf.ru/opendata/>
Доступ свободный
20. **Информационно-справочная система Административно-управленческого портала**
Режим доступа: <http://www.aup.ru/>
Доступ свободный
21. **База данных о субъектах малого и среднего предпринимательства**
Режим доступа: <https://ofd.nalog.ru/>
Доступ свободный
22. **«История России - Федеральный портал История.РФ» (база данных материалов по истории) (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://www.histrf.ru>
Доступ свободный
23. **Безопасность жизнедеятельности (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://www.kornienko-ev.ru/BCYD/index.html>
Доступ свободный
24. **Информационно образовательный портал по безопасности (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://0bj.ru/>
Доступ свободный
25. **Основы безопасности жизнедеятельности. Научно-методический и информационный журнал (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://spasedu.ru/студентам/>
Доступ свободный
26. **Информационный ресурс Охрана труда (профессиональная база данных)**
Режим доступа: <http://ohrana-bgd.ru/>
Доступ свободный
27. **Информационный ресурс Административно-управленческий портал**
Режим доступа: [http:// www.aup.ru/management](http://www.aup.ru/management)

Доступ свободный

28. Судебные и нормативные акты РФ - база судебных актов, судебных решений и нормативных документов (профессиональная база данных)
Режим доступа: <http://sudact.ru/>
Доступ свободный
29. Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие» (профессиональная база данных)
Режим доступа: <https://sudrf.ru/>
Доступ свободный
30. База данных показателей муниципальных образований (профессиональная база данных)
Режим доступа: <http://www.gks.ru/dbscripts/munst/>
Доступ свободный
31. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент»
Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/>
Доступ свободный
32. Информационно-справочная система Университетской информационной системы «Россия» (УИС Россия)
Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>
Доступ свободный

9. Перечень лицензионного программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины

- 1.Операционная система Microsoft Win Pro 7
- 2.Офисный пакет приложений Microsoft Office
3. Microsoft Power Point
4. ПО 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
- 5.OpenOffice (Apache OpenOffice):

Модуль	Название	Статус	Назначение
	Apache OpenOffice.org Writer	Свободно распространяемое программное обеспечение	Текстовый процессор и визуальный редактор HTML
	Apache OpenOffice.org Calc	Свободно распространяемое программное обеспечение	Табличный процессор
	Apache OpenOffice.org Impress	Свободно распространяемое программное обеспечение	Программа подготовки презентаций
	Apache OpenOffice.org Base	Свободно распространяемое программное обеспечение	Механизм подключения к внешним СУБД и встроенная СУБД HSQLDB
	Apache OpenOffice.org Draw	Свободно распространяемое программное обеспечение	Векторный графический редактор
	Apache OpenOffice.org Math	Свободно распространяемое программное обеспечение	Редактор формул

10. Материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, специализированная учебная мебель, переносное видеопроjectionное оборудование, презентационный учебный материал.

Специализированная учебная аудитория «Компьютерный класс» для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования, специализированная учебная мебель, переносное видеопроjectionное оборудование, презентационный учебный материал.

Экран. Доска. Наглядные учебные пособия.

Библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Автоматизированные рабочие места обучающихся с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть интернет.

11. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.

Автор (составитель):

Рабочая программа разработана коллективом кафедры экономики, менеджмента и таможенного дела