

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Филологический факультет

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.11. МЕТОДЫ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ И ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Конгрессно-выставочное обслуживание
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2020

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки №514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47221).

Программу составил:

В.В. Чалый, доцент кафедры
общего и славяно-русского языкознания,
канд. филолог. наук


подпись

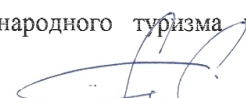
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры общего и славяно-русского языкознания протокол № 9 от «19» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Лучинская Е.Н.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 7 от «19» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филологического факультета протокол №10 от «23» мая 2020 г.

Председатель УМК Буянова Л.Ю.


подпись

Рецензенты:

Федянина Л.И., доцент кафедры романо-германской филологии Института филологии, иностранных языков и медиакоммуникации Кемеровского государственного университета

Коваленко Е.Г., доцент кафедры педагогики и методики начального образования факультета педагогики, психологии и коммуникативистики Кубанского государственного университета

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений» является внедрение в студенческой аудитории знания основных приёмов переговорного процесса и специфики публичной речи; повышение эффективного уровня коммуникативно-речевых навыков с использованием всего богатства русского литературного языка при общении в служебной сфере человеческой деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

- 1** совершенствование деловой коммуникативной культуры;
- 2** изложение теоретических основ ведения переговоров, ознакомление с основными понятиями и категориями переговорного процесса, а также нормативными свойствами разных приёмов современного русского языка, принципами речевой организации стилей, закономерностями функционирования языковых средств в речи;
- 3** формирование системного представления о методологии применения различных речевых ресурсов для выступлений перед публикой;
- 4** создание навыков и умений правильного употребления языковых средств в служебной коммуникации в соответствии с конкретным содержанием высказывания, целями, которые ставит перед собой говорящий, ситуацией и сферой общения;
- 5** развитие умения использовать законы, правила и приемы эффективного делового общения.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений» относится к части формируемой участниками образовательных отношений в Блоке 1. Дисциплины (модуля) основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Дисциплина предполагает изучение студентами основных разделов курса: переговорный процесс и его методологические аспекты, культура публичной речи, язык как средство делового общения. Программа позволяет усвоить не только теоретические знания, но и предоставляет возможность с успехом применять их в практической коммуникативной деятельности.

Дисциплина изучается в 6 семестре на 3 курсе.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений»

Код и наименование компетенции:

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции:

УК-4.1 - выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

УК-4.2 - использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 - ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.4 - умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений»

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Основные оценочные средства
УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Знает теоретические основы деловой коммуникативной культуры	<i>Реферат; практические задания; вопросы к зачёту</i>
	Умеет объяснять выбор конкретной теоретической основы ведения переговоров	<i>Практические задания; вопросы к зачёту</i>
	Имеет навыки грамотной устной публичной речи	<i>Практические задания; вопросы к зачёту</i>

Код наименование индикатора достижения компетенции	и	Результаты обучения (показатели оценивания)	Основные оценочные средства
УК-4.2 - использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках		Знает коммуникативные характеристики деловой речи	Практические задания; вопросы к зачёту
		Умеет отбирать языковые средства в разных ситуациях ведения переговоров	Практические задания; вопросы к зачёту
		Имеет навыки употребления речевых единиц в процессе публичного выступления	Практические задания; вопросы к зачёту

Код наименование индикатора достижения компетенции	и	Результаты обучения (показатели оценивания)	Основные оценочные средства
УК-4.3 - ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и		Знает языковые особенности оформления документов, которые рассматриваются в период проведения деловых переговоров	Практические задания; вопросы к зачёту
		Умеет применять официально-деловой стиль в устной и письменной видах речи	Практические задания; вопросы к зачёту

иностранном (-ых) языках	<i>Имеет навыки</i> анализа уместного использования языковых единиц в процессе публичного выступления	<i>Практические задания; вопросы к зачёту</i>
--------------------------	--	---

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Основные оценочные средства
УК-4.4 - умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знает</i> коммуникативные функции служебного речевого этикета	<i>Реферат: практические задания; вопросы к зачёту</i>
	<i>Умеет</i> реализовать коммуникативные качества речи в процессе публичных выступлений	<i>Практические задания; вопросы к зачёту</i>
	<i>Имеет навыки</i> применения этикетных формул в процессе речевого взаимодействия на каждом этапе проведения деловых переговоров	<i>Практические задания; вопросы к зачёту</i>

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2, 3 и 4.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр (часы)
		2
Контактная работа, в том числе:	12,2	12,2
Аудиторные занятия (всего):	12	12

Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6
Иная контактная работа:		0,2	0,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		91,8	91,8
Проработка учебного (теоретического) материала		60	60
Подготовка к текущему контролю		31,8	31,8
Общая трудоемкость	час.	108	108
	в том числе контактная работа	12,2	12,2
	зач. ед	3	3

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№ разд ела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	6
1	Специфика делового общения	4	2		2
2	Организация пространства для проведения деловых переговоров.	4	2		2
3	Первичные этапы переговорного процесса	4	2		2
4	Публичная речь как вид устной коммуникации (Общая характеристика)	4		2	2
5	Этапы подготовки публичного выступления. Риторический канон	4		2	2
6	Форма, структура и содержание речи публичного выступления	4,2		2	2,2
<i>Итого по дисциплине:</i>			6	6	12,2

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Специфика делового общения	Языковые особенности служебной коммуникации. Отличительные свойства речи делового человека. О важности проведения переговоров в деловой сфере.	Л
2.	Организация пространства для проведения деловых переговоров.	Выбор помещения (Офис. Дома или в гостях. Кафе и ресторан). Эргономичность переговорного процесса. Переговоры за праздничным столом. Вознаграждение. Дистанция. Расположение партнёров относительно друг друга. Невербальные средства коммуникации.	Л,У,Р
3.	Первичные этапы переговорного процесса	Выбор места и определение времени переговоров. Встреча деловых партнёров и особенности процедуры знакомства. Действия переводчика. Расположение участников за столом переговоров.	Л,У

Примечание: Л – лекция, У – устный опрос, Р – реферативная работа,

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Публичная речь как вид устной коммуникации (Общая характеристика)	Определение понятий «Риторика», «Красноречие», «Оратор», «Публика», «Выступление». Значимость публичной речи в деятельности успешного человека. Информационное выступление, его цель. Жанры информационного выступления.	С,У

		Самопредставление как жанр информационной речи (монолог о себе).	
2	Этапы подготовки публичного выступления. Риторический канон	Риторический канон (по Аристотелю). Логико-композиционное построение выступления. Работа над началом выступления. Работа над основной частью выступления. Работа над заключением выступления. Убеждающее выступление, его цель. Жанры убеждающего выступления.	С,У
3	Форма, структура и содержание речи публичного выступления	Форма публичного выступления. Особенности структурирования речи выступления. Подготовка содержания и структуры выступления. Эпидейктическая речь. Жанры эпидейктической речи. Призывающая речь. Жанры призывающей речи.	С,У
Примечание: С – семинар, У – устный опрос			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений»

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

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
	Специфика делового общения	1. Деловое общение: учебное пособие. Составитель И.Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2018. http://biblioclub.ru/index.php?

		page=book_view_red&book_id=496102 2. Мунин А.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва: Флинта, 2016. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=83389 3. Решетова И.С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКВУ), 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=457617
	Организация пространства для проведения деловых переговоров.	1. Деловое общение: учебное пособие. Составитель И.Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2018. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496102 2. Мунин А.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва: Флинта, 2016. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=83389 3. Решетова И.С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКВУ), 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=457617
3	Первичные этапы переговорного процесса	1. Деловое общение: учебное пособие. Составитель И.Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2018. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496102 2. Мунин А.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва: Флинта, 2016. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=83389

		3. Решетова И.С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКВУ), 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=457617
4	Публичная речь как вид устной коммуникации (Общая характеристика)	1. Голышкина Л.А. Технологии публичных выступлений: основы педагогической деятельности в системе высшего образования. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=576224 2. Тренинг публичных выступлений. Под редакцией Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Корбановой. Москва: Прометей, 2017. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=494878
5	Этапы подготовки публичного выступления. Риторический канон	1. Голышкина Л.А. Технологии публичных выступлений: основы педагогической деятельности в системе высшего образования. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=576224 2. Тренинг публичных выступлений. Под редакцией Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Корбановой. Москва: Прометей, 2017. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=494878
6	Форма, структура и содержание речи публичного выступления	1. Голышкина Л.А. Технологии публичных выступлений: основы педагогической деятельности в системе высшего образования. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=576224 2. Тренинг публичных выступлений. Под

		редакцией Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой. Москва: Прометей, 2017. https://biblioclub.ru/index.php? page=book_view_red&book_id=494878
--	--	--

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры недооценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура недооценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура недооценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3 Образовательные технологии

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – лекции, выполнение домашних заданий,. В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные

технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ). Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция, семинар

***Лекция** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

****Семинар** – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Интерактивные образовательные технологии

Семес тр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	Л № 1. Специфика делового общения	Разбор конкретных ситуаций	1
	Л №2 Организация пространства для проведения деловых переговоров	Разбор конкретных ситуаций	1
	Л № 3. Первичные этапы переговорного процесса	Разбор конкретных ситуаций	1
	ПР № 1. Публичная речь как вид устной коммуникации (Общая характеристика)	Разбор конкретных ситуаций	1
	ПР № 2. Этапы подготовки публичного выступления. Риторический канон	Разбор конкретных ситуаций	1
Итого:			5

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Вопросы для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция 1. Тема: «Специфика делового общения»

1. Языковые особенности служебной коммуникации.
2. Отличительные свойства речи делового человека.
3. О важности проведения переговоров в деловой сфере.

Лекция 2. Тема: «Организация пространства для проведения деловых переговоров»

1. Выбор помещения (Офис. Дома или в гостях. Кафе и ресторан).
2. Эргономичность переговорного процесса.
3. Переговоры за праздничным столом.
4. Вознаграждение
5. Дистанция.
6. Расположение партнёров относительно друг друга.
7. Невербальные средства коммуникации.

Лекция 3. Тема: «Первичные этапы переговорного процесса»

1. Выбор места и определение времени переговоров.
 2. Встреча деловых партнёров и особенности процедуры знакомства.
 3. Действия переводчика.
 4. Расположение участников за столом переговоров.
- .

Материалы для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа.

Материала для устного опроса

Семинар 1. Тема: «Публичная речь как вид устной коммуникации

(Общая характеристика)»

1. Определение понятий «Риторика», «Красноречие», «Оратор», «Публика», «Выступление».
2. Значимость публичной речи в деятельности успешного человека.
3. Информационное выступление, его цель. Жанры информационного выступления.
4. Самопредставление как жанр информационной речи (Монолог о себе).

Семинар 2. Тема: «Этапы подготовки публичного выступления.

Риторический канон»

1. Риторический канон (по Аристотелю).
2. Логико-композиционное построение выступления.
3. Работа над началом выступления.

4. Работа над основной частью выступления.

5. Работа над заключением выступления.

6. Убеждающее выступление, его цель.

Жанры убеждающего выступления.

**Семинар 3. Тема: «Форма, структура и содержание речи
публичного выступления»**

1. Форма публичного выступления.

2. Особенности структурирования речи выступления.

3. Подготовка содержания и структуры выступления.

4. Эпидейктическая речь. Жанры эпидейктической речи.

5. Призывающая речь. Жанры призывающей речи.

Темы для написания реферативных работ

1. Методы делового общения
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов
3. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества
4. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации
5. Выбор имплицитных или подразумеваемых предпосылок
6. Принципы ясности и лаконичности речи в переговорах
7. Усиление собственной позиции в процессе переговоров
8. Как себя вести, если переговоры «зашли в тупик»
9. Риторические особенности делового публичного выступления
10. Новое в современном публичном выступлении

Методика выполнения реферативных работ

Реферат (от лат. *refereo* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- *введение*;
- *основная часть*;
- *заключение*;
- *список использованных источников*;
- *приложения*.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Темы для проведения семинаров

1. Процесс публичного выступления и его особенности.
2. Основные элементы публичного выступления
3. «Случайности» в переговорах.
4. Опоры принципиальных переговоров
5. Этапы переговорного процесса и их особенности.
6. Виды «приёмов» как жанров общения и их особенности.
7. Особенности завершения деловых переговоров.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Специфика делового общения.
2. Значение переговоров в служебной коммуникации.
3. Вопросы идентификации в переговорном процессе.
4. Структура спора. Тактические приёмы спора.
5. Виды вопросов, помогающих в споре

6. Особенности организации пространства для проведения деловых переговоров.
7. Вербальная основа переговоров: благозвучие речи, использование тембра голоса.
8. Невербальная основа переговоров. Особенности зрительного контакта.
9. Первичные этапы переговорного процесса.
10. Собственные потребности и потребности партнёра в содержании деловых переговоров.
11. Способы словесного выражения чувств и эмоций.
- 12.. Жёсткий подход к ведению переговоров. Мягкий подход к ведению переговоров.

Позиционный торг.

Принципиальные переговоры (переговоры по существу).

13. Вариационный метод в переговорах. Метод уравнивания.

14. Основные приёмы ведения деловых переговоров

(Приём поиска общей зоны решения.

Приём разделения проблемы на отдельные составляющие).

15. Недостатки в стратегии проведения переговоров
(Холодный запуск. Отсутствие программы. Коммуникативные недочёты).

16. Процедурная подготовка к переговорам (переговоры о переговорах).

Вертикальные переговоры. Горизонтальные переговоры.

17. Речевая подготовка к установлению контакта с деловым партнёром по общению

18. Имиджевая подготовка к установлению контакта с деловым партнёром по общению

19. Фазы переговорного процесса

20. Негативные для переговорного процесса следствия эмоций.

Позитивные для переговорного процесса следствия эмоций.

21. Методы работы с бессознательной защитой партнёра от эмоций.

22. Способы управления собственными эмоциями в деловых переговорах

23. Общая характеристика переговоров, ведущихся в рамках конфликтных отношений.

24. Способы решения конфликтов в переговорном процессе.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

25. Интегративные переговоры. Работа в команде. Конструктивные переговоры.

26. Информативная и коммуникативная функции переговоров.

27. Функция контроля и регулирования в переговорах. Функция отвлечения внимания.
28. Приёмы управления переговорами. Харизматическое управление переговорами
29. Анализ результатов деловых переговоров и выполнение договорённостей.
30. Определение понятий «Риторика», «Красноречие», «Оратор», «Публика», «Выступление».
31. Значимость публичной речи в деятельности успешного человека.
32. Риторический канон (по Аристотелю).
33. Основные этапы подготовки публичного выступления.
34. Форма, структура и содержание речи публичного выступления.
35. Идеальная техника речи. Голос для оратора.
36. Основные технологии для снижения волнения и преодоления страха перед публичным выступлением.
37. Информационное выступление, его цель. Жанры информационного выступления.
38. Убеждающее выступление, его цель. Жанры убеждающего выступления.
39. Эпидейктическая речь. Жанры эпидейктической речи.
40. Призывающая речь. Жанры призывающей речи.

Методические рекомендации для подготовки к зачёту

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является зачёт.

Оценка «отлично» ставится за точное и прочное знание материала в заданном объёме.

В Беседе при изучении лекционного материала речь студента должна быть логически обоснована и грамматически правильна.

При устном опросе на лекциях и практических занятиях

«Хорошо» ставится за прочное знание предмета при малозначительных неточностях, пропусках, ошибках (не более одной-двух).

«Удовлетворительно» - за знание предмета с заметными пробелами, неточностями, но такими, которые не служат препятствием для дальнейшего обучения.

«Неудовлетворительно» - за незнание предмета, большое количество ошибок в устном ответе либо в письменной работе.

Текущий контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения семинаров , где в виде **устного опроса** проверяется степень выполнения домашних заданий по учебной дисциплине «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений».

Критерии оценки зачёта

Текущий контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения семинаров. Также учитывается активность студента, проявленная в обсуждении тем семинаров и его уровень подготовки к проверке содержания всех домашних занятий.

Зачёт проходит в устной форме.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Голышкина Л.А. Технологии публичных выступлений: основы педагогической деятельности в системе высшего образования. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=576224
2. Деловое общение: учебное пособие. Составитель И.Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2018.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496102
3. Мунин А.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва: Флинта, 2016.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=83389
4. Решетова И.С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКВУ), 2014
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=457617
5. Тренинг публичных выступлений. Под редакцией Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой. Москва: Прометей, 2017.
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=494878

5.2.Дополнительная литература

1. Ермакова Е.Е. Коммуникативные технологии в сервисе. Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=572263
2. Кислицына И.Г. Психология делового общения. Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=477381
3. Психология и этика делового общения. Под редакцией В.Н. Лавриненко. Москва: Юнити, 2015.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117118

5.3 Периодические издания

1. Бизнес журнал Федеральный

<https://business-magazine.online/>

2. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».

<http://www.mevriz.ru/articles/2000/5/875.html>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.gramota.ru - справочно-информационный портал
2. www.rusyaz.ru - справочная служба русского языка
3. <http://gramma.ru/> - культура письменной речи
4. <http://www.edu.ru/index.php> – нормативные документы, учебные, периодические издания, электронные библиотеки, каталоги, сайты
5. <http://diss.rsl.ru/> – электронная библиотека диссертаций
6. http://window.edu.ru/window/library?p_rubr=2.1.29 – единое окно доступа к образовательным ресурсам
7. <http://www.auditorium.ru/> – Российское образование, система федеральных образовательных порталов
8. <http://dic.academic.ru/> – словари и справочники
9. <http://yarus.aspu.ru> – научно-образовательный портал русского языка «Ярус»
10. <http://russkoeslovo.org> – портал о русском языке.

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений» предполагает постоянную и кропотливую

самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

- Усвоение текущего учебного материала;
- Работа с конспектами лекций;
- Самостоятельное изучение материала;
- Изучение специальной литературы;
- Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение рекомендуемой учебной и справочной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью сформировать способность анализировать и систематизировать данные при изучении русской речевой культуры и основ деловой коммуникации.

Работа с учебной и справочной литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к семинарским занятиям;
8. Подготовка к зачёту

Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	«Деловая коммуникация как предмет изучения»	Речевая коммуникация в деловой сфере. Основные понятия и единицы делового общения. Проблемы и задачи деловой коммуникации. Правила современного речевого общения.	У
2	«Целевые установки речи»	Ритуальная речь. Провокационная речь. Императивная речь.	У
3	«Структура речевой	Участники коммуникации, их отношения. Цели общения и обстоятельства, предопределяющие	У

	ситуации»	эффективность речевой коммуникации.	
4	«Этика речевой коммуникации»	Этикетные формы общения. Этика устной речи, слушания.	У
5	«Речевые стратегии и тактики»	Барьеры общения. Коммуникативные конфликты и их последствия. Коммуникативные просчёты.	У
У – устный опрос			

Методические рекомендации по проведению лекции

Лекция содержит обсуждение актуальных на текущий момент вопросов в профессиональной сфере, обмен опытом и творческими инициативами. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивного лекционного общения – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции, подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для текущей подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог лекционного общения.

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с рекомендуемым материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

Методические рекомендации по проведению семинара.

Семинар – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников семинара должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивного общения на семинаре – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Компонентом семинара могут быть элементы «мозгового штурма».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог общению в проведении учебного семинара.

Критерии оценки качества семинара:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать общение, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, предполагающий их всестороннее обсуждение или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ

Самостоятельная работа предполагает написание реферата. Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования;
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора реферата (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
- культура оформления материалов работы (соответствие реферата всем стандартным требованиям);

- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
- использование литературных источников.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу. При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Методические рекомендации по выполнению практической работы

Для оценивания знаний привлекаются методики оценки устного опроса, семинара, реферативных работ.

8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев;.; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year

	RW/Cam/W7HB/15,6HD	Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.