


Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-04-24 00:00:00
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет информатики, математики и экономики
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В. 
«09» февраля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
К.М.08.ДВ.01.02 Деловые переговоры

Направление подготовки
39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки
Социологические и маркетинговые исследования

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Новокузнецк 2023

Лист внесения изменений
в РПД К.М.08.ДВ.01.02 Деловые переговоры
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 09.02.2023 г.)

для ОПОП 2022 года набора на 2023 / 2024 учебный год
по направлению подготовки 39.03.01 Социология
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) Социологические и маркетинговые исследования

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 7 от 06.02.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления

протокол № 6 от «19» января 2023 г.



_____ Ю.Н. Соина-Кутищева

Оглавление

1 Цель дисциплины	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	5
3.1 Учебно-тематический план	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	6
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	8
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
5.1 Учебная литература	9
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	9
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	10
6. Иные сведения и (или) материалы	11
6.1 Примерные темы письменных учебных работ.....	11
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	12

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-2.

Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, знания, умения, навыки

Таблица 1 - Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям	ПК-2.1 Проводит переговоры с заказчиком, согласовывает содержательные, организационные, правовые вопросы	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Основные техники и приемы проведения деловых бесед и переговоров. ✓ Базовые этические ценности делового общения. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Определять необходимость применения техник и приемов ведения переговоров при общении с заказчиками исследований. ✓ Определять этичность действий в деловых отношениях. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Навыками ведения переговоров в деловых отношениях. ✓ Навыками делового этикета в ходе делового общения, при проведении деловых бесед, переговоров, презентация, во взаимодействии с коллегами и партнерами.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	108		
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	80		
Аудиторная работа (всего):	80		
в том числе:			
лекции	32		
практические занятия, семинары	48		
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме	10		
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):	28		
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			

групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	28		
4 Промежуточная аттестация обучающегося - зачет			

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации и успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия	СРС	СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
лекц.	практ.	лекц.	практ.						
Раздел 1. Теория делового общения									
1	Социальные основы делового общения	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
2	Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
3	Психологические аспекты деловых отношений	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
4	Основы этики делового общения	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
5	Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
6	Особенности профессиональной этики делового общения	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
7	Этикет делового общения	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
8	Психология завязывания деловых партнерских отношений	8	2	4	2				УО-1 ПР-1
9	Проблемы общения.	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
10	Техника проведения деловой беседы.	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
11	Этикет делового общения	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
Раздел 2. Подготовка к переговорам									
12	Введение в проблему	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
13	Подготовка к переговорам	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
Раздел 3. Ведение переговоров									
14	Различать участников и предмет переговоров.	6	2	2	2				УО-1 ПР-1
15	Находить взаимовыгодные варианты.	4	2	2					УО-1 ПР-1

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации и успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
16	Использовать объективные критерии.	4	2	2					УО-1 ПР-1
ИТОГО по семестру		108	32	48	28				Зачет

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 3 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
Раздел 1. Теория делового общения		
1	Социальные основы делового общения	Социальные основы делового общения. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Предмет и объект науки «Психология и этика делового общения».
2	Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.
3	Психологические аспекты деловых отношений	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального общения. Основы невербального общения.
4	Основы этики делового общения	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего».
5	Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.
6	Особенности профессиональной этики делового общения	Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения.
7	Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения.
8	Психология завязывания деловых партнерских отношений	Естественность поведения. Роли личности в переговорах. Позитивность намерений. Интерес к людям. Навыки слушания. Общность намерений. Одобрение.
9	Проблемы общения.	Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения. Нереплексивное и рефлексивное общение. Установка.
10	Техника проведения деловой беседы.	Психологические аспекты деловой беседы. Ритм. Разрыв стереотипа. Подготовка к проведению деловой беседы. Правила деловой беседы. Фазы и приемы деловой беседы.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
11	Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды. Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы.
Раздел 2. Подготовка к переговорам		
12	Введение в проблему	Функции переговоров. Классификация переговоров.
13	Подготовка к переговорам	Этапы подготовки к переговорам. Организационная подготовка к переговорам. Содержательная подготовка.
Раздел 3. Ведение переговоров		
14	Различать участников и предмет переговоров.	Виды участников. Интересы участников. Ориентация в интересах участников переговоров. Рефлексия позиций.
15	Находить взаимовыгодные варианты.	Ошибки поиска вариантов. Условия выбора вариантов. Способы увеличения вариантов.
16	Использовать объективные критерии.	Позиционный торг. Объективные критерии позиционного торга. Справедливые процедуры. Издержки позиционной борьбы.
<i>Содержание практических занятий</i>		
Раздел 1. Психология делового общения		
1	Техника постановки вопросов	Постановка вопрос различного типа. Практические рекомендации.
2	Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров	Межличностное пространство. Визуальный контакт. Рукопожатие. Выражение лица. Позы и жесты. Невербальные средства повышения делового статуса.
3	Техника проведения деловой беседы.	Алгоритм подстройки. Якорь. Начало беседы. Снятие напряженности. Зацепка. Стимулирование воображения. Прямой подход. Передача информации. Аргументация. Приемы аргументирования. Уловки аргументирования. Завершение беседы.
4	Техника критики.	Принципы неудачной критики. Принципы и приемы критики.
5	Техника комплимента.	Правила применения комплиментов. Формулировка комплиментов.
Раздел 2. Подготовка к переговорам		
6	Подготовка к переговорам	Способы и приемы подготовки. Совещания. Деловые или имитационные игры. Составление балансных листов. Мозговой штурм. Наведение мостов. Плен собственной концепции.
7	Какую модель переговоров избрать	Модели переговоров: - противостояние сторон; - демонстрация дружелюбия; - поиск взаимоприемлемого решения. Партнерские переговоры.
8	Переговоры как система.	Этапы переговоров. Способы подачи позиций. Интересы – главное в переговорах. Интересы как движущая сила действий людей. Потребности и деньги. Роль потребностей на переговорах. Несовместимые, разделяемые и совпадающие интересы. Обнаружение интересов. Интересы как часть проблемы.
Раздел 3. Ведение переговоров		

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
9	Вам сказали «нет». Как этому противодействовать?	Борьба с возражениями. Защита от отказа.
10	Анализ завершившихся деловых бесед и переговоров.	Принципы системного анализа переговоров. Индикаторы успешности переговоров. План анализа завершившихся деловых бесед.
11	Подготовить запасной вариант.	Способы защиты от поражения. Запасные варианты. Алгоритм разработки запасного варианта.
12	Тактические приемы на переговорах.	Тактические приемы ведения переговоров. Элементы защиты от нападения.
13	«Обратный метод» на переговорах.	Обратный метод на переговорах. Разновидности обратного метода.
14	«Жесткая игра» или противодействие сильному партнеру, грубым приемам и тактике уловок.	Противодействие сильному партнеру. Принципы партнерских переговоров применительно к содержательным аспектам переговоров. Приемы и уловки нечестной игры. Психологическая война. Позиционное давление.
15	Анализ ситуаций делового общения с позиции этики: анализ кейсов.	Кейс «Морально-деловой конфликт в Пикалево». Кейс «Духовно-нравственные основания приватизации в России». Кейс «Университетская корпоративная этика и профессиональная солидарность».
16	Этикетные формы взаимодействия людей.	Этикетные формы приветствия и прощания. Визитная карточка как инструмент делового общения. Основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 4 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80	Лекционные занятия (конспект) (16 занятий)	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	16
		Работа на семинарах (16 занятий)	1 балл - посещение 1 практического занятия 2 балла – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65% 3 балла - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % 4 балла - вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % 5 баллов – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	15-80
		Индивидуальное задание	7 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	7-10
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100

тест	20	Решение заданий части А.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С.	3 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	3-5
Итого по промежуточной аттестации (зачету)				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454576> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL: <http://www.urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 15.04.2020). — Текст: электронный.

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ.

Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:

- занятий лекционного типа;
- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций;
- текущего контроля и промежуточной аттестации.
- государственной итоговой аттестации.

Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.

Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер, проектор, экран.

Используемое программное обеспечение: UbuntuLinux(свободно распространяемое ПО), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

Класс деловых игр.

Учебная аудитория для проведения:

- занятий лекционного типа;
- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций;
- текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная (учебная) мебель: круглый стол, столы, стулья.

Оборудование для презентации учебного материала: переносное - ноутбук, экран, проектор.

Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине:

Агентство интернет-маркетинга «Про Инет» сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://proinet.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Наука о рекламе сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://www.advertology.ru> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Фонд общественное мнение. Исследования сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://www.fom.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Федеральная служба государственной статистики сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Электронно-библиотечная система "Лань": сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>

Договор № 22-ЕП от 05 марта 2020 г., период доступа – с 03.04.2020 г. по 02.04.2021 г., Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Знаниум» : сайт. – URL: www.znanium.com

Договор № 4222 эбс от 10.03.2020, период доступа с 16.03.2020 г. по 15.03.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) : сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>. Контракт № 185-12/19 от 14.02.2020 г., период доступа с 15.02.2020 г. до 14.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Юрайт» : сайт. – URL: www.biblio-online.ru.

Договор № 01-ЕП/44 от 14.02.2020 г., период доступа с 17.02.2020 г. до 16.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС» : сайт. – URL: <https://dlib.eastview.com>.

Договор № 223-П от 05.12.2019 г., период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г., доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

Научная электронная библиотека : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

Доступ к отдельным периодическим изданиям. Договор № SU-19-12/2019-2 от 24.12.2019 г. период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г. Доступ авторизованный.

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) : сайт. – URL: <https://icdlib.nspu.ru>

НФИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор о присоединении к МЭБ от 15.10.2013 г, доп. соглашение от 01.04.2014 г. (договор бессрочный). Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

6. Другие сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Примерные тестовые задания

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

Общение с точки зрения психологии – это

- 1) Совместное времяпровождение;
- 2) Разговор «по душам»;
- 3) Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- 4) Коммуникация.

Общение как многогранный процесс включает в себя:

- 1) Взаимодействие людей.
- 2) Взаимное влияние людей друг на друга.
- 3) Обмен информацией.
- 4) Формирование отношений между людьми.
- 5) Конфликты между людьми.

Средства общения подразделяются на:

- 1) Технические.
- 2) Вербальные.
- 3) Межличностные.
- 4) Невербальные.

Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции как

- 1) Аскетизм.
- 2) Гедонизм.
- 3) Прагматизм.
- 4) Перфекционизм.

Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции как

- 1) Стоицизм.
- 2) Прагматизм.
- 3) Утилитаризм.
- 4) Перфекционизм.

Доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам по работе, другим людям составляет содержание такого принципа профессиональной этики как

- 1) Принцип альтруизма.
- 2) Принцип оптимизма.
- 3) Принцип гуманизма.
- 4) Принцип патриотизма.

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1) При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- 2) У того, кому представляют.
- 3) У того, кого представляют.

Если кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот

- 1) Должен представить его остальным в любом случае.
- 2) Может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль.

Во время служебного разговора:

- 1) Нельзя перебивать собеседника ни в коем случае.
- 2) Можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора.

- 3) Извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 6 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Раздел 1. Психология делового общения		
Социальные основы делового общения	Социальные основы делового общения. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Предмет и объект науки «Психология и этика делового общения».	1. Раскройте содержание каждого принципа нематериальной мотивации. 2. Сформулируйте требования к коммуникативным компетенциям для ведения переговоров.
Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.	1. Разработайте пошаговый алгоритм внедрения системы нематериальной мотивации. 2. Раскройте содержание видов нематериальной мотивации.
Психологические аспекты деловых отношений	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального общения. Основы невербального общения.	1. Приведите примеры для разных правил делового этикета. 2. Оцените эффективность деятельности руководителя по время делового общения.
Основы этики делового общения	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего».	1. Понаблюдайте за своими друзьями, людьми в транспорте и на улице. Кто из них демонстрирует уверенное поведение? По каким признакам вы это определили? 2. Выделите особенности поведения: при самоподаче превосходства, при самоподаче привлекательности, при самоподаче отношения, при самоподаче актуального состояния и причин поведения.
Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности и общества.	Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.	1. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов. Отметьте, где вербальный и невербальный типы информации дополняют друг друга, а где – противоречат. 2. Постарайтесь угадать содержание разговора двух людей только по невербальным признакам, наблюдая их разговор на расстоянии, когда вы не слышите, о чем они говорят.
Особенности профессиональной этики делового общения	Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики.	1. Подготовьте публичное выступление по заданной теме на 5-7 мин. 2. Подготовьте слайды для публичного выступления.

	Этические ценности делового общения.	
Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения.	1. Вспомните конфликтную ситуацию. Проведите ее анализ. 2. Составьте карту переговоров. Определите истинные интересы переговорщиков.
Психология завязывания деловых партнерских отношений	Естественность поведения. Роли личности в переговорах. Позитивность намерений. Интерес к людям. Навыки слушания. Общность намерений. Одобрение.	1. Продемонстрируйте навыки активного слушания. 2. Продемонстрируйте навыки аргументации в деловой беседе.
Проблемы общения.	Источники ошибочного восприятия других людей. Барьеры и ошибки общения. Нереплексивное и рефлексивное общение. Установка.	1. Разработайте скрипт для делового телефонного разговора. Составьте вопросы для подготовки к деловой беседе.
Техника проведения деловой беседы.	Психологические аспекты деловой беседы. Ритм. Разрыв стереотипа. Подготовка к проведению деловой беседы. Правила деловой беседы. Фазы и приемы деловой беседы.	1. Предложите повестку дня для переговоров. 2. Проведите анализ переговоров после их завершения.
Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды. Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы.	1. Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность участия в переговорах, запросите дополнительную информацию. 2. Согласуйте с партнером организационные моменты.
Раздел 2. Подготовка к переговорам		
Введение в проблему	Функции переговоров. Классификация переговоров.	1. Анализ проблемы: Определите предмет переговоров. Установите вашего возможного партнера: получите о нем необходимую информацию: надежность, опыт участия в аналогичных переговорах, финансовое состояние и т.п. 2. Выявите наличие альтернатив данным переговорам.
Подготовка к переговорам	Этапы подготовки к переговорам. Организационная подготовка к переговорам. Содержательная подготовка.	1. Определите, нужны ли вам эксперты для подготовки, в какой области. 2. Сформулируйте задачи экспертам, укажите сроки.
Раздел 3. Ведение переговоров		
Различать участников и предмет переговоров.	Виды участников. Интересы участников. Ориентация в интересах участников переговоров. Рефлексия позиций.	1. Проведите содержательный анализ проблемы. Определите: ваши интересы, возможные интересы партнеров, заинтересованность партнера, область совпадения и расхождения интересов.

		2. Сформулируйте общий подход к переговорам. Ваши цели и задачи на переговоры.
Находить взаимовыгодные варианты.	Ошибки поиска вариантов. Условия выбора вариантов. Способы увеличения вариантов.	1. Определите возможные варианты решения проблемы. 2. Сформулируйте ваши возможные варианты предложения и их аргументацию.
Использовать объективные критерии.	Позиционный торг. Объективные критерии позиционного торга. Справедливые процедуры. Издержки позиционной борьбы.	1. Выберите место проведения переговоров. Оцените все плюсы и минусы места. 2. Определите состав делегации и ее руководителя.

Составитель (и):

Демчук Н.В. канд. социол. наук, доцент
(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))