

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра международного бизнеса и делового администрирования



П.А. Машаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «МЕДИАЦИЯ И ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»

Укрупненная группа направлений
подготовки
Программа высшего образования
Направление подготовки
Профиль подготовки
Квалификация
Форма обучения

38.00.00 Экономика и управление
Программа бакалавриата
38.03.02 Менеджмент
Международный бизнес
Бакалавр
Очная, очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

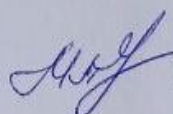
Рабочая программа дисциплины **«Медиация и деловые переговоры»** для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль: Международный бизнес), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного

приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Рабочая программа дисциплины «Медиация и деловые переговоры» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль: Международный бизнес), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.


Разработчик:

ст.преподаватель кафедры международного
бизнеса
и делового администрирования,

 М. Н. Попова

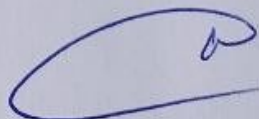
Рабочая программа одобрена на заседании кафедры международного бизнеса
и делового администрирования
Протокол от 26.03.2024 г. № 9

Заведующий кафедрой


 О.Л. Некрасова

СОГЛАСОВАНО:


Декан экономического факультета
28.03.2024 г.

 Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета
Протокол от 27.03.2024 г. № 7
Председатель

 Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, доцент
26.03.2024 г.

 О.Л. Некрасова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры международного бизнеса
и делового администрирования
Протокол от 26.03.2024 г. № 9

Заведующий кафедрой

О.Л. Некрасова

СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
28.03.2024 г.

Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета
Протокол от 27.03.2024 г. № 7
Председатель

Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, доцент
26.03.2024 г.

О.Л. Некрасова

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы бакалавриата: «Введение в бизнес».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

«Бизнес-разведка», «Основы GR-менеджмента», «Корпоративная социальная ответственность», производственная практика: преддипломная; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.03.02 Менеджмент (Профиль: Международный бизнес)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.1.2 «Медиация и деловые переговоры»
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор обучающегося
Количество зачетных единиц / всего часов	4/ 144

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекци-онных	лабора-торных	практи-ческих	самостоя-тельной работы + контроль	всего	
Очная	1	1	34	0	17	93	144	экзамен
Очно-заочная	1	1	8	0	6	130	144	экзамен

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере международного бизнеса умений и навыков, позволяющих применять знания из области риторики и деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Компетенции

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

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

ПК-5. Способен осуществлять деятельность по разработке и реализации корпоративной социальной политики, организовывать деловые коммуникации в рамках международного предпринимательского проекта.

4.2. Индикаторы компетенций

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-4. Способен осуществлять	УК-4.И-1. Выбирает на государственном	УК-4.1.1. <i>Знает</i> нормы устной речи, принятые в профессиональной среде

<p>деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами</p>	<p>УК -4.1.2. <i>Умеет</i> выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия</p>
	<p>УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>УК -4.2.1. <i>Знает</i> нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде</p>
		<p>УК -4.2.2. <i>Умеет</i> вести деловую переписку на государственном языке РФ или иностранном языке</p>
	<p>УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК -4.3.1. <i>Владеет</i> нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p>
		<p>УК -4.3.2. <i>Умеет</i> выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	<p>УК-6. И-1. Понимает необходимость реализации траектории саморазвития</p>	<p>УК -6.1.1. <i>Знает</i> причины межкультурного разнообразия общества в социально-историческом контексте</p>
		<p>УК -6.1.2. <i>Знает</i> причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте</p>
		<p>УК -6.1.3. <i>Умеет</i> учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках социально-исторического контекста</p>
		<p>УК -6.1.4. <i>Умеет</i> учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста</p>

ПК-5. Способен осуществлять деятельность по разработке и реализации корпоративной социальной политики, организовывать деловые коммуникации в рамках международного предпринимательского проекта.	ПК-5.И-2. Организует эффективные деловые коммуникации	ПК-5.2.1. <i>Знает</i> особенности проведение международных деловых переговоров
		ПК-5.2.2. <i>Умеет</i> организовать переговорный процесс

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1.	
Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса.	<p>Понятия: «этика», «мораль», «общение», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации».</p> <p>Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.</p> <p>Цели: формирование у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.</p> <p>Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.</p> <p>Модель трехмерного управленческого мышления как решение организационно-технических задач, задач социально- психологических и обеспечения общей эффективности рекламного бизнеса, его прибыльности</p>

Темы	Краткое содержание темы
<p>Тема 2.</p> <p>Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.</p>	<p>Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.</p> <p>Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).</p> <p>Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.</p> <p>Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали».</p> <p>Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.</p>
<p>Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России.</p>	<p>Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. "Золотой век" – XIX-ый- Развитие благотворительности и меценатства – российского предпринимательства. Эволюция типов деловых людей и формы самоорганизации делового сообщества.</p> <p>Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых.</p> <p>Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.</p> <p>Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики. Деловая этика в рекламе.</p>
<p>Тема 4. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.</p>	<p>Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы</p>

Темы	Краткое содержание темы
	<p>речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека</p> <p>Классические правила ведения диалога. Фольклорные правила речевого этикета. Культура речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи при деловом общении. Риторика. Воздействие на аудиторию. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.</p>
Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации.	<p>Имидж делового человека. Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Адекватное использование личностью такесических средств общения. Дистанция между собеседниками. «Зоны общения».</p>
Содержательный модуль 2.	
Тема 6. Деловое общение по телефону	<p>Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты.</p> <p>Преимущества и недостатки использования телефакса и факс- модема.</p> <p>Электронная коммерция и деловая коммуникация. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Мобильные средства связи: и деловая коммуникация.</p> <p>Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы.</p>
Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	<p>Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо- офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).</p> <p>Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров.</p> <p>Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.</p>
Тема 8. Деловые переговоры: подготовка и проведение.	<p>Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка</p>

Темы	Краткое содержание темы
	<p>стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.</p> <p>Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание – "салями"). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.).</p>

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 1

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1					
Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса.	5	0	3	12	20
Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.	5	0	2	12	19
Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России.	5	0	2	12	19
Тема 4. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.	5	0	2	12	19
Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации.	5	0	2	12	19
Итого по содержательному модулю 1	25	0	11	60	96
Содержательный модуль 2					
Тема 6. Деловое общение по телефону	3	0	2	11	16
Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	3	0	2	11	16
Тема 8. Деловые переговоры:	3	0	2	11	16

подготовка и проведение.					
Итого по содержательному модулю 2	9	0	6	33	48
Всего по компоненту ОПОП	34	0	17	93	144

6.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 1, семестр – 1

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1					
Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса.	1	0	1	18	20
Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.	1	0	1	17	19
Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России.	1	0	1	17	19
Тема 4. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.	1	0	1	17	19
Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации.	1	0	0,5	17,5	19
Итого по содержательному модулю 1	5	0	4,5	86,5	96
Содержательный модуль 2					
Тема 6. Деловое общение по телефону	1	0	0,5	14,5	16
Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.	1	0	0,5	14,5	16
Тема 8. Деловые переговоры: подготовка и проведение.	1	0	0,5	14,5	16
Итого по содержательному модулю 2	3	0	1,5	43,5	48
Всего по компоненту ОПОП	8	0	6	130	144

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

1. Особенности преподавания предметов коммуникативного цикла в высшей и средней школе Европы и России.
2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.
3. Типы коммуникации (императивный, манипулятивный, диалогический)
4. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии.
5. Уровни коммуникации.
6. Виды и формы коммуникации
7. Типология личности MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)
8. Дихотомия Е-І. Примеры непонимания из деловой практики.
9. Дихотомия S-N. Примеры непонимания из деловой практики.
10. Дихотомия F-T. Примеры непонимания из деловой практики.
11. Дихотомия J-P. Примеры непонимания из деловой практики.
12. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия.
13. Коммуникационный консалтинг как ресурс делового общения

- руководителя. 14.Окно Джохари (Johari Window)
15. Специфика деловой переписки.
16. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы
17. Невербальные аспекты деловой коммуникации
18. Паравербальные аспекты деловой коммуникации
19. Деловое общение по телефону
20. Предвзятости в долговременной коммуникации (по О. И. Жданову)
21. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
22. Деловые переговоры: подготовка и проведение
23. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
24. Национальные стереотипы в коммуникациях.
25. Топосы речи (по Аристотелю) и их применение в деловом общении.
26. Особенности современных обучающих программ по бизнес-коммуникациям в России.
27. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
28. Теория Джемса-Ланге .
29. Понятие идентичности и этапы преодоления внутренних противоречий в теории развития личности Э. Эриксона
30. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции
31. Эмоциональный интеллект (EQ)
32. Коммуникации в управлении талантами
33. Особенности коммуникаций в презентациях.
34. Управление стрессом в публичном общении.
35. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

7.2. Темы докладов (рефератов)

Не предусмотрены программой дисциплины

7.3. Темы письменных работ (типы задач)

ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент Профиль
подготовки: Международный бизнес
Программа подготовки:
бакалавриата
Семестр: 1
Учебная дисциплина: Медиация и деловые переговоры

ВАРИАНТ № n

Теория.

1. Управление стрессом в публичном общении.
2. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

Ответить на тесты:

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- 7. а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения

- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

Решить задачу.

Задача 1.

Изобразить модель проведения деловых переговоров.

Утверждено на заседании кафедры «Международный бизнес и деловое администрирование» Протокол №____ от 20____.

Зав. кафедрой
Преподаватель

д.э.н., доцент Некрасова О.Л.
ст.пр. Попова М.Н.

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Вид задания	Количество баллов
1 тестовое задание	0,5
Количество тестов	10
1 теоретический вопрос	5
Количество теоретических вопросов	2
1 задача	5
Количество задач	1
Всего	20

7.4. Образец содержания экзаменационного билета (при наличии экзамена по дисциплине)

Донецкий государственный университет
Экономический факультет
Кафедра международного бизнеса и делового администрирования

Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки	Международный бизнес
Форма обучения	Очная, очно-заочная
Семестр	Первый
Дисциплина	Медиация и деловые переговоры

Билет № n

1. Теоретическое задание. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции

2. Решить задачу.

Два предприятия «Запад» и «Восток» осуществляют совместную деятельность, которая основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности при взаимных обязательствах. Три месяца назад предприятие «Запад» предоставила партнеру свой товар на реализацию

с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Предприятие «Восток» не стало заниматься реализацией товара, а уступила его предприятию «Юг» и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у предприятия «Юг» появились финансовые трудности. Предприятие «Запад», узнав об этом, проявила беспокойство и потребовало у предприятия «Восток» возврата своего товара или денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно у предприятия «Запад» также появились финансовые трудности. Предприятие «Восток» проявило настойчивость и заставила предприятие «Юг» начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стало переводить денежные средства на счет предприятия «Запад».

На требования руководства предприятия «Запад» перевести на его счет причитающиеся средства руководитель предприятия «Восток» стал дружески успокаивать партнера: все будет нормально и пусть руководитель предприятия «Запад» не беспокоится. Однако предприятие «Запад» имеет свои обязательства перед другими предприятиями, срок оплаты которых уже наступил. Однозначного решения этой ситуации не существует, однако решение возможно путем грамотно построенных переговоров, но при определенных условиях:

1. Предприятия собираются и в дальнейшем сотрудничать и вести совместные дела;
2. Руководители предприятий хотят сохранить между собой дружеские отношения;
3. Составление письменных документов о дальнейшей деятельности;
4. Угроза разорения предприятия вследствие того, что другие предприятия не захотят иметь дело с необязательным партнером.

3. Тесты

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме

- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- 7. а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

Критерии оценивания экзаменационного задания

Вид задания	Количество баллов
1 тестовое задание	1
Количество тестов	10
1 теоретический вопрос	10
Количество теоретических вопросов	1
1 задача	20
Количество задач	1
Всего	40

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Содержательные модули	Виды работ	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Самостоятельная работа	10
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	35
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Самостоятельная работа	20
	Итого	25
Экзамен		40
Всего		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;

– экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м и 5-м корпусах ДонГУ (г. Донецк, ул. Челюскинцев, 186; 189б). Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 7-го корпуса (ауд. 103).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

6. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

6.1. Основная литература

1. Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/301088> (дата обращения: 06.11.2023).

2. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/218462>

3. Кузнецова, Т. Б. Профессиональная риторика : учебно-методическое пособие / Т. Б. Кузнецова. — Ставрополь : СГПИ, 2023. — 225 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/337754>

6.2. Дополнительная литература

4. Волчёнкова, А. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / А. С. Волчёнкова, Н. А. Сухочева. — Орел : ОрелГАУ, 2022. — 47 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/322046>.

5. Академическая риторика : учебное пособие / под редакцией Е. Л. Ерохиной. — Москва : МПГУ, 2023. — 156 с. — ISBN 978-5-4263-1214-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/338948>.

6. Наливайко, Ю. Ю. Риторика : учебно-методическое пособие / Ю. Ю. Наливайко. — Донецк : ДонНУ, 2020. — 107 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/161991>.

7. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. — 6-е изд. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 368 с. — ISBN 978-5-9596-0974-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/61089>.

8. Деловые коммуникации. Практикум по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» : учебное пособие / составители И. Ю. Федулова [и др.]. — Воронеж : ВГАУ, 2018. — 79 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/178936>.

7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ)**: федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. — Москва, 2019- . — URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. — Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека: сайт. — Москва, 2000- . — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека «**Кибер.Ленинка**»: сайт / Ассоциация «Открытая наука». — Москва, 2014- . — URL: <https://cyberleninka.ru/>. — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система «**Лань**»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

5. **ЭБС Юрайт**: электронная библиотечная система: сайт. — Москва, 2013. — URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ**: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». — Донецк, 2016- . — URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. — Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. — URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата

обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

8. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).