

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ  
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Кафедра интегрированных коммуникаций и рекламы

## **ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

### **Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»  
Направленность «Управление брендом в рекламе и связях с общественностью»  
Уровень высшего образования: магистратура  
Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

## **Переговорный процесс и управление конфликтами**

### ***Рабочая программа дисциплины***

Составитель:

Канд. экон. наук *М.Т. Гуриева*

Ответственный редактор

Д-р. экон. наук, доцент *А.Л. Абаев*

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры интегрированных коммуникаций и рекламы

№ 3 от 30.10.2024

## Оглавление

### ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление .....	3
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ .....	11
5.1. Система оценивания .....	11
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине .....	12
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	14
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	15
6.1. Список источников и литературы .....	15
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	16
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	16
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	17
8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	17
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ .....	18
9.1. Планы семинарских занятий .....	18
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	20
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	22

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;
- изучение основ этикета как совокупности правил, принципов и конкретных форм делового общения;
- овладение правилами поведения в различных ситуациях делового общения;
- изучение нормативно-правовых актов и правил, регулирующих протокольную практику;
- освоение технологии проведения деловых бесед, совещаний и переговоров;
- овладение навыками культуры речи, приемами аргументации и убеждения.

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать *результаты обучения*, представленные в таб.1

Таблица 1

Результаты обучения дисциплине «Переговорный процесс и управление конфликтами»

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.5 ведет устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках	<b>Знать :</b> правила и закономерности делового общения <b>Уметь :</b> Оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров; Вести переговоры с представителями различных культур <b>Владеть :</b> Навыками деловой коммуникации с позиции эффективности делового общения
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения	<b>Знать :</b> сущность социокультурных особенностей различных аудиторий <b>Уметь :</b> Оценивать переговорную

	поставленных задач и усиления социальной интеграции	ситуацию по матрице переговоров; Правильно формулировать задачи переговоров с точки зрения реализации поставленных целей; Вести переговоры с представителями различных культур <b>Владеть :</b> Навыками коммуникации с учетом социокультурных различий с позиции эффективности делового общения
ПК-1 Способен организовывать работу и руководить подразделением (предприятием) в сфере рекламы и связей с общественностью	ПК-1.2 организовывает работу по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятия по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	<b>Знать :</b> принципы организации работы по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятий; основы формирования корпоративной идентичности и культуры <b>Уметь :</b> организовывать работу по совершенствованию коммуникаций с учетом потребностей формирования корпоративной культуры <b>Владеть :</b> Навыками интерактивной коммуникации с внешними и внутренними аудиториями в рамках переговорного процесса

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Переговорный процесс и управление конфликтами» является элективной дисциплиной учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью» (уровень магистратуры), программа "Управление брендом в рекламе и связях с общественностью» очной, очно-заочной и заочной форм обучения. Дисциплина реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью РГГУ кафедрой интегрированных коммуникаций и рекламы.

Для освоения дисциплины *необходимы компетенции*, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин:

- *Бренд-менеджмент*
- *Управление имиджем бренда*
- *Современная корпоративная культура организации*

В результате освоения дисциплины *формируются компетенции*, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик:

- *Преддипломная практика*

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### ***Структура дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» для очной формы обучения***

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>3</b>	Лекции	<b>12</b>
<b>3</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>18</b>
Всего:		<b>30</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часа(ов).

### ***Структура дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» для очно-заочной формы обучения***

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>3</b>	Лекции	<b>8</b>
<b>3</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>16</b>
Всего:		<b>24</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### ***Структура дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» для заочной формы обучения***

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>3</b>	Лекции	<b>4</b>
<b>4</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>8</b>
Всего:		<b>12</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Раздел 1. Формы делового общения. Виды переговоров.**

Современные научные концепции общения. Общее понятие о деловом общении. Общие принципы делового общения. Формы делового общения. Правила делового общения.

Виды переговоров. Специфика ведения переговоров по Интернету. Особенности ведения переговоров по телефону. Культура телефонных разговоров. Правила использования сотовой связи. Письменное деловое общение.

#### **Раздел 2. Основы устного общения.**

Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации. Основы устного общения. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Речевая культура деловых переговоров. Речевые особенности устного общения. Построение устного общения. Грамотное использование языковых форм.

#### **Раздел 3. Невербальные средства делового общения**

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

#### **Раздел 4. Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.**

Основные требования к деловой беседе. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.

Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

#### **Раздел 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии**

Этапы проведения переговорного процесса. Подготовка: постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговоров. Собственные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах.

Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

#### **Раздел 6. Современный деловой этикет**

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового человека. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

#### **Раздел 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами**

Контекст международных переговоров. Специфика деловых культур и национальных стилей ведения деловых переговоров. Подготовка к деловым переговорам с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

#### Раздел 8. Управление конфликтами.

Понятие конфликта. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с клиентами. Причины разногласий и конфликтов. Пути нейтрализации разногласий и конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Этапы развития конфликта и степени возможности переговоров.

Приемы ведения переговоров в конфликтной ситуации. Способы предотвращения, смягчения или локализации конфликтных ситуаций.

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

##### *Образовательные технологии,*

реализуемые в программе дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» для **очной** формы обучения

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Формы делового общения. Виды переговоров.	Лекция 1. Семинар 1  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-5.1	<i>Вводная лекция</i>  <i>Дискуссия</i> <i>Опрос на семинаре</i>  <i>Консультирование</i>
2.	Основы устного общения	Лекция 1 Семинар 2  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-5.1	<i>Лекция</i> <i>Собеседование</i>  <i>Консультирование</i>
3.	Невербальные средства делового общения	Лекция 2 Семинар 3  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция</i> <i>Собеседование</i> <i>Опрос на семинаре</i> <i>Моделирование деловых ситуаций и их анализ</i> <i>Консультирование</i>
4.	Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.	Лекция 2 Семинар 3  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция</i> <i>Дискуссия</i> <i>Опрос на семинаре</i>  <i>Консультирование</i>
5.	Деловые	Лекция 3	УК-4.5; УК-5.2;	<i>Лекция</i>

	переговоры: определение тактики и стратегии	Семинар 4  Самостоятельная работа	ПК-1.2	<i>Опрос на семинаре Деловая игра: «Проведение деловых переговоров»  Консультирование при подготовке к деловой игре</i>
6.	Современный деловой этикет	Лекция 3 Семинар 5  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция  Дискуссия.  Консультирование.</i>
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Лекция 4 Семинар 5  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция 4 Опрос на семинаре Моделирование деловых ситуаций и их анализ  Консультирование</i>
8	Управление конфликтами.	Лекция 4.  Семинар 6  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция  Опрос на семинаре Научное сообщение (доклад или реферат)  Консультирование при подготовке научного сообщения</i>

**Информационные и образовательные технологии,**  
реализуемые в программе дисциплины «Переговорный процесс и управление  
конфликтами» для **очно-заочной** формы обучения

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Формы делового общения. Виды переговоров.	Лекция 1.  Семинар 1  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Вводная лекция  Дискуссия Опрос на семинаре  Консультирование</i>
2.	Основы устного общения	Лекция 1  Семинар 2  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция  Собеседование  Консультирование</i>
3.	Невербальные средства делового	Семинар 3	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Собеседование Опрос на семинаре</i>

	общения	Самостоятельная работа		<i>Моделирование деловых ситуаций и их анализ Консультирование</i>
4.	Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.	Семинар 3  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Дискуссия Опрос на семинаре  Консультирование</i>
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Семинар 4  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Опрос на семинаре Деловая игра: «Проведение деловых переговоров»  Консультирование при подготовке к деловой игре</i>
6.	Современный деловой этикет	Семинар 4  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Дискуссия.  Консультирование.</i>
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Семинар 5  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Опрос на семинаре Моделирование деловых ситуаций и их анализ  Консультирование</i>
8	Управление конфликтами.	Лекция 2.  Семинар 6  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция  Опрос на семинаре Научное сообщение (доклад или реферат)  Консультирование при подготовке научного сообщения</i>

**Информационные и образовательные технологии,**  
реализуемые в программе дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» для **заочной** формы обучения

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Формы делового общения. Виды переговоров.	Лекция 1.  Семинар 1  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Вводная лекция  Дискуссия Опрос на семинаре  Консультирование</i>
2.	Основы устного	Семинар 1	УК-4.5; УК-5.2;	<i>Собеседование</i>

	общения	Самостоятельная работа	ПК-1.2	<i>Консультирование</i>
3.	Невербальные средства делового общения	Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Моделирование деловых ситуаций и их анализ Консультирование</i>
4.	Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.	Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Консультирование</i>
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Консультирование</i>
6.	Современный деловой этикет	Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Консультирование.</i>
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Семинар 2  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Опрос на семинаре Моделирование деловых ситуаций и их анализ  Консультирование</i>
8	Управление конфликтами.	Лекция 1.  Семинар 2  Самостоятельная работа	УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2	<i>Лекция  Опрос на семинаре Научное сообщение (доклад или реферат)  Консультирование при подготовке научного сообщения</i>

## 5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

### 5.1. Система оценивания

При оценивании *устного опроса и участия в дискуссии* на семинарах учитываются:

- степень раскрытия темы выступления (0-2 балла);
- знание содержания обсуждаемых проблем, умение использовать ранее изученный теоретический материал и терминологию (0-2 балла).
- стиль и логика изложения материала, грамотность речи (0-1);

При *оценке рефератов и научных докладов* учитывается:

- полнота и точность раскрытия исследования, правильное определение объекта и предмета исследования (0-5)
- степень структурированности материала и научности изложения (0-2)
- оформление работы (наличие введения, заключения, основных разделов, списка литературы) (0-3)

Критерии оценки ответов при *тестировании*:

- правильный ответ – 1 балл.
- неправильный ответ – 0 баллов.

Форма контроля	Макс. количество баллов
----------------	-------------------------

	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии	3 балла	9 баллов
- опрос на семинаре	4 балла	20 баллов
- научный доклад	10 баллов	20 баллов
- тестирование	11 баллов	11 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори-тельно»/ «зачтено (удовлетвори-тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Компетенции УК-4.5; УК-5.2; ПК-1.2

По итогам изучения каждой темы проводятся устные и письменные **опросы** в рамках контрольных вопросов по дисциплине.

#### *Контрольные вопросы по дисциплине:*

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Общее понятие о деловом общении.
4. Приемы рационализации делового телефонного общения.
5. Культура деловых переговоров.
6. Особенности речевого этикета в деловой сфере.
7. Протокольные мероприятия.
8. Психологические аспекты речевого делового общения.
9. Формы делового общения.
10. Особенности деловой беседы.
11. Подготовка и организация деловой беседы.
12. Виды деловых бесед.
13. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
14. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
15. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
16. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
17. Виды переговоров и особенности их проведения.
18. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
19. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
20. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
21. Российский стиль ведения деловых переговоров.
22. Контекст международных переговоров. Специфика национальных деловых культур.

23. Критический анализ поведения сторон.
24. Ключевые моменты деловых переговоров.
25. Аргументация предлагаемых решений: документы и материалы.
26. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
27. Общение в условиях конфликта.
28. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

*Примерные темы выступлений и обсуждений на семинарах:*

1. Критический анализ поведения сторон переговоров.
2. Манипулятивные приемы и способы противодействия.
3. Индивидуальные особенности и стили переговорщиков.
4. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
5. Типы конфликтов. Общение в условиях конфликта.
6. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

*Темы научных докладов и (или) рефератов:*

Каждый магистрант получает индивидуальный вариант для разработки *научных докладов* и проводит их презентацию в процессе обучения. Примерные темы докладов:

1. Культура деловых переговоров.
2. Психологические аспекты речевого делового общения.
3. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
4. Особенности ведения международных переговоров. Бизнес-протокол.
5. Специфика и культура телефонных переговоров. Правила использования сотовой связи.
6. Письменное деловое общение и использование сети «Интернет».
7. Разногласия и конфликты в процессе переговоров.
8. Специфика международного и межрелигиозного этикета.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Основная литература:**

1. Громова Н. М. Межкультурные отличия в практике бизнеса : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательство "Магистр" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 164 с. - ISBN 9785977604598. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=934659>
2. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
3. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 190 с. - ISBN 978-5-16-004277-0. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=518602>
4. Малхотра, Д. Гений переговоров: как преодолеть препятствия и достичь блестящих результатов за столом переговоров и за его пределами / Д. Малхотра, М. Базерман. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2020. - 264 с. - ISBN 978-5-907274-15-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1220239>

5. Папкина О. В. Деловые коммуникации : Учебник. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 160 с. - ISBN 978-5-9558-0301-2 [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=566178>
6. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 145 с. - ISBN 9785369016411. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=672802>
7. Фройнд Дж. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 276 с. - ISBN 9785961443660. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=915911>
8. Шелл, Р. Большая книга переговоров: стратегии, сценарии, кейсы / Р. Шелл. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 392 с. - ISBN 978-5-9614-3332-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1220221>

#### **Дополнительная литература:**

9. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие / М.Л. Асмолова. - 3-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. - 248 с. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - ISBN 978-5-369-01543-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078329>
10. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 388 с.: [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>
11. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 234 с. - ISBN 978-5-9558-0515-3. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=557755>
12. Лашко С. И. Международные переговоры : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-369-01573-5. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=556549>
13. Шелл Р. Как убедить, что ты прав. - 1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 283 с. - ISBN 9785961443554. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=913905>
14. Шелл Р. Стратегия успеха: Как избавиться от навязанных стереотипов и найти свой путь. - 1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 303 с. - ISBN 9785961445688. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=925195>

#### **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

#### **6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsu.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

## 2. Гарант

### **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

### **8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 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 со специализированным программным обеспечением;
  - 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.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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:

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

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **9.1. Планы семинарских занятий.**

Семинарские занятия по дисциплине «Переговорный процесс и управление конфликтами» для студентов магистратуры факультета рекламы и связей с общественностью, обучающихся по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью», профиль «Управление брендом в рекламе и связях с общественностью» обеспечивают преподавание в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом ОП.

Темы семинарских занятий отражают последовательность изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой и выбраны исходя из их значимости для изучения дисциплины. На семинарах отрабатываются наиболее важные теоретические аспекты дисциплины, а также типовые задачи и ситуации, которые появляются в ходе реализации деятельности по управлению брендом.

При подготовке к занятию магистрант должен ознакомиться с планом семинара, повторить теоретический материал по данной теме на основании конспектов лекций, рекомендуемой литературы и электронных образовательных ресурсов. В ходе семинаров на базе самостоятельной подготовки обучающийся выполняет теоретические и практические задания, в ходе обсуждения которых оцениваются навыки в области профессиональной подготовки.

### **ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.**

**Тема №1: Формы делового общения. Виды переговоров.**

1. Общие принципы делового общения.
2. Формы делового общения.
3. Правила делового общения.
4. Деловые переговоры, их виды и специфика.

**Тема № 2: Основы устного общения.**

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Особенности вербальной коммуникации.
3. Основы устного общения.
4. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.
5. Речевые особенности устного общения.
6. Грамотное использование языковых форм.

**Тема № 3: Невербальные средства делового общения**

1. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
2. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником.
3. Изучение собеседника по его манере поведения.
4. Анализ различных типов собеседников.
5. Приемы психологического воздействия в деловом общении.
6. Специфика невербальной стороны делового общения.

**Тема № 4: Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.**

1. Классические правила диалога.
2. Беседа и ее виды.
3. Особенности деловой беседы. Подготовка деловой беседы.
4. Виды деловых бесед, типы собеседников.

**Тема № 5: Деловые переговоры: определение тактики и стратегии.****Вопросы для обсуждения:**

1. Основные этапы подготовки переговоров.
2. Правила проведения переговоров.
3. Виды переговоров: жесткие (конфронтационные), мягкие (дружеские), принципиальные (партнерские).
4. Методика выработки и принятия решений.

**Тема № 6: Современный деловой этикет.**

1. Понятие этикета. Поведенческий и речевой этикет. Функции этикета.
2. Принципы русского речевого этикета.
3. Фольклорные правила речевого этикета.
4. Основные этикетные ситуации.
5. Культура деловой речи.

**Тема № 7: Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами.**

1. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
2. Проведение деловых переговоров с учетом национальных стилей.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Контекст международных переговоров.

## **Тема № 8: Управление конфликтами.**

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Способы нейтрализации разногласий и разрешения конфликтов.
5. Способы предотвращения и смягчения конфликтных ситуаций.

### **9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

Научное сообщение на базе доклада или реферата является самостоятельной работой студента и подводит итоги его теоретической и практической подготовки по изучаемой дисциплине. При подготовке научного доклада обучающийся должен показать свои способности и возможности по решению реальных проблем, используя полученные в процессе обучения знания. Методические указания позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению письменных работ.

При выполнении письменных работ используются все знания, полученные студентами в ходе освоения дисциплины; закрепляются навыки оформления результатов учебно-исследовательской работы; выявляются умения четко формулировать и аргументировано обосновывать предложения и рекомендации по выбранной теме.

Выполнение работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя. В ходе выполнения работы студент должен показать, в какой мере он овладел теоретическими знаниями и практическими навыками, научился ставить научно-исследовательские проблемы, делать выводы и обобщать полученные результаты.

Подготовка письменной работы имеет целью:

- закрепление навыков научного исследования;
- овладение методикой исследования;
- углубление теоретических знаний в применении к конкретному исследованию;
- применение знаний при решении конкретных задач управленческой деятельности;
- выяснение подготовленности студента к самостоятельному решению проблем, связанных с предметом

*Общие требования.*

Для успешного и качественного выполнения письменной научной работы студенту необходимо:

- иметь знания по изучаемой дисциплине в объеме программы РГГУ;
- владеть методами научного исследования;
- уметь использовать современные средства вычислительной техники, в первую очередь персональные компьютеры как в процессе выполнения, так и в процессе оформления работы;
- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;
- уметь логично, грамотно и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание работы.

Являясь законченной самостоятельной научно-исследовательской разработкой студента, письменная работа должна отвечать основным требованиям:

1. Актуальность темы исследования.
2. Предметность, конкретность и обоснованность выводов о состоянии разработки поставленной проблемы.
3. Соответствие уровня разработки темы современному уровню научных разработок, методических положений и рекомендаций, отраженных в соответствующей литературе.

Темы письменных работ формулируются на основе Примерной тематики, представленной в разделе 5.3. настоящей Рабочей программы.

Предлагаемая обучающимся тематика работ является примерной и не исключает возможности выполнения работы по проблемам, предложенным студентом. При этом тема должна быть согласована с руководителем. При выборе темы необходимо учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам обучающегося.

*Требования к содержанию и структуре текста*

Предлагаемая примерная тематика охватывает широкий круг вопросов. Поэтому структура каждой работы должна уточняться студентом с преподавателем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

Однако каждая письменная научная работа должна иметь:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- главы и/или параграфы;
- заключение;
- список использованных источников и литературы.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;
- изучение основ этикета как совокупности правил, принципов и конкретных форм делового общения;
- овладение правилами поведения в различных ситуациях делового общения;
- изучение нормативно-правовых актов и правил, регулирующих протокольную практику;
- освоение технологии проведения деловых бесед, совещаний и переговоров;
- овладение навыками культуры речи, приемами аргументации и убеждения.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

*Знать :*

1. правила и закономерности делового общения
2. сущность социокультурных особенностей различных аудиторий
3. принципы организации работы по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятий; основы формирования корпоративной идентичности и культуры

*Уметь :*

1. Оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров;
2. Вести переговоры с представителями различных культур
3. Правильно формулировать задачи переговоров с точки зрения реализации поставленных целей;
4. организовывать работу по совершенствованию коммуникаций с учетом потребностей формирования корпоративной культуры

*Владеть :*

1. Навыками коммуникации с учетом социокультурных различий с позиции эффективности делового общения
2. Навыками интерактивной коммуникации с внешними и внутренними аудиториями в рамках переговорного процесса