

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.08.2023 15:04:05  
Уникальный программный ключ:  
637517d24e103c3db032acf1607394f98e4c5b12f5eb89c29cbfd75d39954d7



**Образовательное частное учреждение высшего образования**  
**«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»**  
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

**ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ**

**УТВЕРЖДЕНО:**  
Декан факультета журналистики  
\_\_\_\_\_ /Ю.В. Шуйская/  
«22» июня 2023 г

**Рабочая программа дисциплины**

**Современные коммуникативные технологии.**

**Переговорный процесс**

Укрупненная группа специальностей 42.00.00

**Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью**  
**(уровень бакалавриата)**

**Направленность/профиль:**  
**«Связи с общественностью в системе интегрированных коммуникаций»**

**Формы обучения: очная, заочная**

**Москва**

**Рабочая программа** учебной дисциплины «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс». Направление подготовки\специальность 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (уровень бакалавриата). Направленность/профиль «Связи с общественностью в системе интегрированных коммуникаций» / сост. д.ф.н. Шуйская Ю. В. – М.: Образовательное частное учреждение высшего образования «Московский университет имени А.С. Грибоедова». – 34 с.

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – по направлению подготовки 42.03.01 Журналистика (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 512 с изменениями и дополнениями от 26.11.2020 и Профессиональных стандартов «Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04 августа 2014 г. № 535н, «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «08» сентября 2014 г. № 629н, «Специалист по производству продукции телерадиовещательных средств массовой информации», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.10.2014 № 811н.

Разработчик:

д.ф.н. Шуйская Ю. В.

Ответственный рецензент:

профессор кафедры массовых коммуникаций  
филологического факультета Российского  
университета дружбы народов им. Патриса Лумумбы,  
доктор исторических наук, Грабельников А.А.

*(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)*

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры журналистики, медиакоммуникаций и рекламы «20» июня 2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /д.ф.н. Ю.В. Шуйская/  
(подпись)

Согласовано от Библиотеки \_\_\_\_\_ /О.Е. Стёпкина/  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Современные связи с общественностью представляют собой сложный и многовариантный процесс, включающий в себя разнообразные грани и технологии коммуникации. Будучи не цельной и узкой специальностью, а многоаспектной профессиональной деятельностью, Public Relation состоит из целого ряда «подпрофессий», отдельных специализаций, знакомство с которыми необходимо для каждого выпускника, специализирующегося в области массовых коммуникаций и системы современных медиа. Поэтому навыки ведения переговоров, новостного менеджмента (спиндокторинга), создания ораторских речей (спичрайтинга), работы со слухами, ведения информационных и психологических войн и иных коммуникативных технологий XXI века обязательно должны входить в профессиональную палитру универсального рекламщика.

Соответственно *целями* освоения дисциплины по выбору «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» являются:

- знакомство обучающихся с палитрой, возможностями и базовыми навыками применения коммуникативных технологий современных PR;
- развитие и тренаж навыков применения коммуникативных технологий в рамках единой комплексной PR-кампании;
- знакомство будущих специалистов по рекламе и связям с общественностью с азами переговорного процесса, выделение стадий, этапов и методов подготовки переговоров.

Курс организован таким образом, чтобы обеспечить развитие соответствующих профессиональных качеств у слушателей. Лекционные занятия предполагают предварительную подготовку, связанную с осмыслением заявленных проблем, и не исключают диалогического общения обучающихся с преподавателем. На семинарских занятиях используются современные методы обучения: деловые игры, мини-конференции, дискуссии, тренинги – позволяющие избежать пассивного восприятия информации и максимально использовать творческий потенциал обучающихся.

## РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» направлен на формирование следующих компетенций, которые позволят усваивать теоретический материал учебной дисциплины и реализовывать практические задачи (таблица 2) и достигать планируемые результаты обучения по дисциплине.

### Компетентностная карта дисциплины

Таблица 2.1.

#### Универсальные компетенции

Категория (группа) компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
<b>Универсальные компетенции</b>			
Коммуникация	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	<b>ИУК-4.1.</b> Знает теоретические основы деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах); социокультурные различия в формате корреспонденции на русском и иностранном(-ых) языках <b>ИУК-4.2.</b> Умеет составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно;

		государственном и иностранном (ых) языке	учитывать особенности делового общения в производственной и образовательной деятельности; вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем <b>ИУК-4.3.</b> Владеет технологией построения эффективной деловой коммуникации в устной и письменной формах; способами передачи профессиональной информации; владеет опытом практических действий в сфере перевода профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно; опытом практических действий в области применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для профессионального взаимодействия
--	--	--	--

Таблица 2.2

### Профессиональные компетенции.

Категория (группа) компетенций <sup>1</sup> Код, наименование профессиональных компетенций	ОТФ (код, наименование)	Тип задач\ задачи профессиональной деятельности	Профессиональный стандарт (код, наименование)	Трудовые функции (код, наименование) \ уровень (подуровень) квалификации	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
ПК-1 Способность организовать продвижение продукции СМИ	Организация продвижения продукции СМИ	авторский/ продвижение продукции СМИ	06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации	Контроль и оценка эффективности результатов продвижения продукции СМИ В/04.6	<b>ПК-1.1. Знать:</b> Гражданское законодательство Российской Федерации Принципы построения и оценки обратной связи с потребителями продукции СМИ Корпоративные стандарты, регламенты и иные локальные нормативные акты, регулирующие профессиональную деятельность Правила охраны труда, пожарной безопасности, внутренний трудовой

<sup>1</sup>обязательные профессиональные компетенции (установленные ПООП, при наличии); рекомендуемые профессиональные компетенции (установленные ПООП, при наличии и при необходимости); профессиональные компетенции определяемые университетом самостоятельно

				<p>распорядок</p> <p><b>ПК-1.2. Уметь:</b></p> <p>Формулировать наблюдаемые, измеримые и достоверные показатели, характеризующие продвижение продукции СМИ</p> <p>Находить и анализировать необходимую информацию, применять количественные и качественные методы анализа</p> <p>Использовать современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-технологии и специализированные программные продукты</p> <p>Анализировать результаты продвижения продукции СМИ на основе полученных данных</p> <p>Составлять договоры гражданско-правового характера, оформлять необходимую документацию по реализации договоров</p> <p><b>ПК-1.3. Владеть:</b></p> <p>Умением разработать системы показателей для оценки эффективности мероприятий по продвижению продукции СМИ</p> <p>Навыком организации сбора информации об узнаваемости продвигаемой продукции СМИ,</p>
--	--	--	--	--

					удовлетворенности потребителей, мнении потребителей о характеристиках продвигаемой продукции Навыком поиска и отбора организаций, проводящих социологические опросы, заключение договоров на проведение социологических опросов Техникой анализа эффективности продвижения продукции СМИ Навыком разработки предложений по корректировке стратегий и программ продвижения продукции СМИ
--	--	--	--	--	--

**РАЗДЕЛ 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» входит в состав формируемой участниками образовательных отношений части блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью. Для ее успешного освоения обучающийся должен овладеть дисциплинами «Основы рекламы и PR в СМИ», «Основы связей с общественностью».

Указанные связи и содержание дисциплины «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает соответственный теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения будущей деятельности бакалавра рекламы и связей с общественностью.

**РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ  
(ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)**

*Таблица 4.1*

**Трудоёмкость дисциплины и виды учебной работы  
на очной форме обучения**

З.е.	Всего часов	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа				
			Лабораторные	Практические/семинарские			

7 семестр								
2	72	20		20			30	2 Зачет
Всего по дисциплине								
2	72	20		20			30	2

Таблица 4.2

**Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы  
на заочной форме обучения**

З.е.	Всего часов	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль	
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа					
			Лабораторные	Практические/семинарские	Контактная работа по курсовой работе			
8 семестр								
2	72	6		6			56	4 Зачет
Всего по дисциплине								
2	72	6		6			56	4

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам\темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля**

Таблица 4.3

**Распределение учебной нагрузки по разделам дисциплины  
очная форма обучения**

Темы\разделы(модули)	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.р.	Иная СР	Контроль	Всего часов
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа					
		Лаб.р	Прак./сем.				
Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	4		5		4		13
Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам Технологии проведения переговоров	4		5		4		13

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров	4		4			4		12
Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	4		2			6		12
Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	2		2			6		10
Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	2		2			6		10
Зачет							2	2
Всего часов	20		20			30	2	72

Таблица 4.4

**Распределение учебной нагрузки по разделам дисциплины  
заочная форма обучения**

Темы\разделы(модули)	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.р.	Иная СР	Контроль	Всего часов	
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа						Контактная работа по кур.р.
		Лаб.р	Прак./сем.					
Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	1		1		10		12	
Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам Технологии проведения переговоров	1		1		10		12	
Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров	1		1		10		12	
Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	1		1		10		12	
Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	1		1		8		10	



Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	1	1			8		10
Зачет						4	4
Всего часов	6	6			56	4	72

Таблица 4.5

**Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	Понятие современной коммуникативной технологии. Сущность спиндокторинга. Информационные и психологические войны. Работа со слухами. Спичрайтинг и его разновидности. Задачи новостного менеджмента. Другие технологии современной коммуникации.
2	Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам Технологии проведения переговоров	Институт современных переговоров. Переговорный процесс как коммуникативная технология: понятие, фазы, цели. Современные классификации переговоров. Модели и стили переговоров. Различные методы подготовки к переговорам: вариационный метод, компромиссный метод, метод уравнивания, метод компенсации. Различные методы проведения переговоров: аргументация по Х. Леммерману.
3	Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров	Фазы ведения переговоров: начало, постановка проблемы, аргументация, нейтрализация, поиск решения, выход из диалога. Приемы, применяемые на различных стадиях. Основные переговорные стратегии: мягкая, жесткая, стратегия затяжных переговоров. Гарвардская школа Р. Фишера и У. Юри («стратегия принципиальных переговоров») как альтернатива мягким и жестким моделям ведения переговорного процесса. Основные постулаты стратегии принципиальных переговоров.
4	Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	Основные поведенческие тактики современных переговоров (умение торговаться, умение задавать правильные вопросы и т.д.). Ведущие факторы, влияющие на исход переговорного процесса. Перечень приемов по фазам переговоров: применяемые и не рекомендуемые приемы.
5	Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	Приемы манипулятивного воздействия: эристические уловки. Борьба с эристическими уловками.
6	Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	Типы трудных собеседников: нигилист, всезнайка, болтун, незаинтересованный, хладнокровный, почемучка, важная птица, манипулятор. Способы ведения диалога с каждым из них.

**ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА  
для очной формы обучения**

*Семинарские занятия*

Общие рекомендации по подготовке к семинарским занятиям:

Лекционная и внеаудиторная работа обучающихся получает свое практическое завершение на семинаре. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющейся практики СМИ. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний. Решение задач, тестов, упражнений является составным элементом зачета с оценкой.

### **Тема № 1 Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию**

1. Понятие современной коммуникативной технологии.
2. Сущность спиндокторинга.
3. Информационные и психологические войны.
4. Работа со слухами.
5. Спичрайтинг и его разновидности.
6. Задачи новостного менеджмента.
7. Технологии современной коммуникации.

Литература

Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.– ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб-но-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбург-ский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам. Технологии проведения переговоров**

1. Институт современных переговоров.
2. Переговорный процесс как коммуникативная технология: понятие, фазы, цели.
3. Современные классификации переговоров.
4. Модели и стили переговоров.
5. Методы подготовки к переговорам: вариационный метод, компромиссный метод, метод уравнивания, метод компенсации.
6. Методы проведения переговоров: аргументация по Х. Леммерману.

Литература

Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала:

Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров**

1. Фазы ведения переговоров: начало, постановка проблемы, аргументация, нейтрализация, поиск решения, выход из диалога.
2. Приемы, применяемые на различных стадиях.
3. Основные переговорные стратегии: мягкая, жесткая, стратегия затяжных переговоров.
4. Гарвардская школа Р. Фишера и У. Юри («стратегия принципиальных переговоров») как альтернатива мягким и жестким моделям ведения переговорного процесса.
5. Основные постулаты стратегии принципиальных переговоров.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров**

1. Основные поведенческие тактики современных переговоров (умение торговаться, умение задавать правильные вопросы и т.д.).
2. Ведущие факторы, влияющие на исход переговорного процесса.
3. Перечень приемов по фазам переговоров и их характеристика.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться**

1. Приемы манипулятивного воздействия: специфика и признаки.
2. Эристические уловки и их характеристика.
3. Борьба с эристическими уловками.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними**

1. Типы трудных собеседников: нигилист, всезнайка, болтун, незаинтересованный, хладнокровный, почемучка, важная птица, манипулятор.
2. Способы ведения диалога с трудными собеседниками.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

#### для заочной формы обучения

#### *Семинарские занятия*

#### **Тема № 1 Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию**

8. Понятие современной коммуникативной технологии.
9. Сущность спиндокторинга.
10. Информационные и психологические войны.
11. Работа со слухами.
12. Спичрайтинг и его разновидности.
13. Задачи новостного менеджмента.
14. Технологии современной коммуникации.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб-но-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

#### **Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам. Технологии проведения переговоров**

7. Институт современных переговоров.
8. Переговорный процесс как коммуникативная технология: понятие, фазы, цели.
9. Современные классификации переговоров.
10. Модели и стили переговоров.
11. Методы подготовки к переговорам: вариационный метод, компромиссный метод, метод уравнивания, метод компенсации.
12. Методы проведения переговоров: аргументация по Х. Леммерману.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский

гуманитарный институт, 2015. — 149 с.– ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбург-ский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров**

6. Фазы ведения переговоров: начало, постановка проблемы, аргументация, нейтрализация, поиск решения, выход из диалога.
7. Приемы, применяемые на различных стадиях.
8. Основные переговорные стратегии: мягкая, жесткая, стратегия затяжных переговоров.
9. Гарвардская школа Р. Фишера и У. Юри («стратегия принципиальных переговоров») как альтернатива мягким и жестким моделям ведения переговорного процесса.
10. Основные постулаты стратегии принципиальных переговоров.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.– ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбург-ский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров**

4. Основные поведенческие тактики современных переговоров (умение торговаться, умение задавать правильные вопросы и т.д.).
5. Ведущие факторы, влияющие на исход переговорного процесса.
6. Перечень приемов по фазам переговоров и их характеристика.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.– ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться**

4. Приемы манипулятивного воздействия: специфика и признаки.
5. Эристические уловки и их характеристика.
6. Борьба с эристическими уловками.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

#### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### **Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними**

3. Типы трудных собеседников: нигилист, всезнайка, болтун, незаинтересованный, хладнокровный, почемучка, важная птица, манипулятор.
4. Способы ведения диалога с трудными собеседниками.

#### Литература

##### Основная

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.— ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

### Дополнительная

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

## РАЗДЕЛ 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями п. 7.3 ФГОС ВО в целях реализации компетентностного подхода в учебном процессе дисциплины «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Обсуждение проблем, выносимых на семинарские занятия, происходит не столько в традиционной форме контроля текущих знаний, сколько в форме дискуссий, сориентированных на творческое осмысление обучающимися наиболее сложных вопросов в ходе обобщения ими современной практики СМИ.

### Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных практических занятиях

Таблица 5.1

#### Очная форма обучения

Наименование тем	Используемые образовательные технологии	Часы
Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	Учебный фильм. Обучающий вебинар Аналитический семинар	5
Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам Технологии проведения переговоров	Мини-конференция	5
Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров	Тренинг, дискуссия	6
Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	Семинар с моделированием переговорного процесса.	4
Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	Анализ диалогов в фильмах по выбору обучающегося	4
Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	Моделирование общения с трудным собеседником	4

Таблица 5.2

#### Заочная форма обучения

Наименование тем	Используемые образовательные технологии	Часы
Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	Учебный фильм. Обучающий вебинар Аналитический семинар	1
Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам Технологии проведения переговоров	Мини-конференция	1
Тема 3. Стратегия и тактика	Тренинг, дискуссия	1



ведения переговоров		
Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	Семинар с моделированием переговорного процесса.	1
Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	Анализ диалогов в фильмах по выбору обучающегося	1
Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	Моделирование общения с трудным собеседником	1

### Практикум

*Кейс 1. Разработайте план переговоров с потенциальными клиентами для следующих фирм:*



Фирма «ЁЖИК» – профессионал на рынке тренингов для фирм и корпораций! 10 лет успешных тренингов, в частности:

- тренинги личностного роста
- тренинги продаж
- телефонные переговоры
- развитие уверенности в себе

И многое другое для вашей фирмы! Звоните (000) 000-00-00



Фирма «ЛЕМУР» организует корпоративный отдых для Ваших сотрудников! Коллеги получают возможность узнать друг друга в неформальной обстановке! Мы работаем со всеми направлениями туризма (Европа, Южная Америка, Северная Америка, Азия, Африка, экстремальный туризм). В наши услуги входит:

- бронирование отелей
- заказ авиабилетов
- организация культурной программы (экскурсии, тематические вечеринки)

Организация туров любой сложности по Вашему желанию! Звоните (000) 000-00-00



Вам надоел привычный интерьер Вашего офиса? Вы хотите сделать его необычным и ярким? Звоните в компанию «ЖАБА»! В кратчайшие сроки оформим офис по Вашему желанию – ремонтные и декораторские работы любой сложности! Позвоните по телефону (000) 000-00-00, и наш специалист придет и разработает вместе с Вами новый облик офиса! Буквально через неделю Вы не узнаете ни своих старых комнат, ни своих сотрудников!



Не каждый человек может сработаться со всеми. Для успешной организации труда необходимо учитывать психологические особенности Ваших сотрудников. Фирма «КОТИК» предлагает Вам свои услуги по тестированию сотрудников. В результате тестов Вы сможете выявить «идеальные пары», потенциальных «ведущих» и «ведомых», найти для каждого сотрудника его место, на котором он будет себя чувствовать наиболее комфортно и работать наиболее эффективно! Звоните нам (000) 000-00-00.



Английский язык знают практически все. Многие говорят на немецком, французском, испанском и итальянском. Но где найти специалиста по языку суахили, меглено-романскому языку, языку индейцев Дакота? Если Ваш бизнес связан с поездками в самые экзотические уголки мира, если Вы просто хотите узнать побольше о необычных языках и национальностях – звоните нам! (000) 000-00-00 Фирма «ЗАЯЦ» – специалисты по экзотическим языкам проведут курс обучения для Ваших сотрудников и помогут с переводами!



Фирма «ЕНОТ» организует обучение Ваших сотрудников за рубежом! Поможем выбрать необходимые курсы, договориться с учебным заведением, организовать переезд к месту обучения и разместить в гостинице любое количество сотрудников Вашей компании! Лучшие курсы Гарварда и Сорбонны, Кембриджа и Оксфорда для Вас! Звоните (000) 000-00-00!

*Кейс 2. Разыграйте переговоры по нижеследующим стадиям:*

ФАЗА ПЕРЕГОВОРОВ	ДА	НЕТ
<b>1. Начало</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ снятие напряжения</li> <li>✓ зацепка</li> <li>✓ стимулирование воображения</li> <li>✓ прямой подход</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ извинения</li> <li>✓ неуважение</li> <li>✓ нападение</li> </ul>
<b>2. Постановка проблемы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ использование лексики собеседника</li> <li>✓ учет интересов собеседника</li> <li>✓ диалог</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ манипулирование</li> <li>✓ монолог</li> </ul>
<b>3. Аргументация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ясность</li> <li>✓ точность</li> <li>✓ убедительность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ агрессия</li> <li>✓ недостоверность</li> </ul>
<b>4. Нейтрализация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ выслушивать до конца</li> <li>✓ отвечать на каждое</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ перебивать</li> <li>✓ спешить</li> </ul>

	замечание	
<b>5. Поиск оптимального решения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ сотрудничество</li> <li>✓ равноправие</li> <li>✓ взаимная ответственность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ неуверенность</li> <li>✓ давление</li> </ul>
<b>6. Выход из контакта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ подведение итогов</li> <li>✓ запись решения</li> <li>✓ благодарность</li> <li>✓ надежда на дальнейшее сотрудничество</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ извинения</li> <li>✓ неуважение</li> <li>✓ нападение</li> </ul>

*Кейс 3. Приведите свои примеры приемов из таблицы.*

#### **А. Приемы, применяющиеся на всех этапах**

- 1) Уход – открытая или косвенная просьба отложить данный вопрос.
- 2) Затяжка – попытка затянуть переговоры.
- 3) Выжидание – сначала выслушать мнение оппонента, а затем сформулировать собственную позицию.
- 4) Выражение согласия.
- 5) Выражение несогласия.
- 6) Салями – медленное приоткрывание собственной позиции с целью затянуть переговоры, получить как можно больше информации с другой стороны.

#### **Б. Приемы, относящиеся ко всем этапам, но имеющие свою специфику в применении к каждому из них**

- 1) Пакетирование – несколько вопросов обсуждаются в комплексе.
- 2) Выражение требований в последнюю минуту: один из участников выдвигает свои требования в самом конце переговоров, когда все вопросы уже решены. Если другая сторона стремится сохранить достигнутое, она может согласиться и пойти на уступки.
- 3) Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов.
- 4) Разделение проблемы на отдельные составляющие.

#### **В. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров**

##### ***Постановка проблемы***

- 1) Завышение требований: в формулировку включаются пункты, которые затем можно безболезненно снять, делая вид, что это является уступкой.
- 2) Расстановка ложных акцентов в собственной позиции – демонстрация крайней заинтересованности в решении второстепенного вопроса.
- 3) Отмалчивание – закрытие позиции, создание неопределенности.
- 4) Блеф – использование заведомо ложной информации.
- 5) Открытие позиций – прямое заявление о своей позиции в выступлении.

##### ***Этап аргументации***

- 1) Опора на факты
- 2) Использование примеров
- 3) Использование сравнений

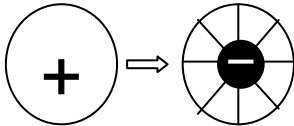
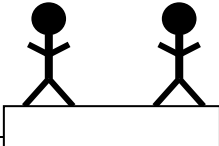
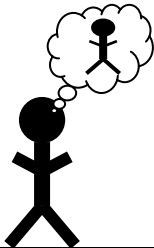
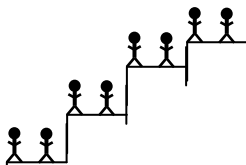
##### ***Этап нейтрализации***

- 1) Расчленение высказывания партнера
- 2) Бумеранг
- 3) Смещение акцентов
- 4) Запрос
- 5) Мнимая поддержка

### Этап поиска решения

- 1) Принятие предложений
- 2) Принятие части предложений
- 3) Отклонение предложений
- 4) Внесение явно неприемлемых предложений – используется, чтобы после отказа в принятии решения обвинить партнера в срыве переговоров
- 5) Выдвижение требований по возрастающей
- 6) Вымогательство – выдвижение безразличного для себя и нежелательного для другой стороны требования, чтобы затем получить уступку в обмен на то, что это требование будет снято
- 7) Ультиматум – требование немедленного принятия решений, в противном случае угроза уйти с переговоров
- 8) Возвращение предложений на доработку
- 9) Возвращение к дискуссии
- 10) Двойное толкование

Кейс 4. Разработайте стратегию подготовки к переговорам в соответствии со следующей таблицей:

МЕТОД		СМЫСЛ
Вариационный		Вы заранее представляете себе «абсолютный плюс» и «абсолютный минус» – то есть, самый положительный и самый отрицательный результат переговоров. Вы психологически готовите себя и к тому, и к другому. При этом важно четко осознать, от чего вы можете отказаться и чего Вы категорически не можете принять.
Метод интеграции		Вы фокусируете свое внимание на общих для вас и вашего партнера чертах.
Метод уравнивания		На некоторое время вы мысленно становитесь на точку зрения партнера и смотрите на вещи его глазами. Добившись взаимопонимания и согласия в одном аспекте, вы можете на основе этого построить согласие и в спорных моментах проблемы
Компромиссный		Фаза поиска оптимального решения разбивается на несколько этапов, каждый из которых требует своего подхода, своих аргументов и своего метода. Вместо одних переговоров вам приходится осуществлять много маленьких.

Кейс 5. Подберите примеры борьбы с манипуляцией в диалоге по нижеследующим приемам:

1. В процессе подготовки определите свой нижний предел и создайте запас переменных величин, с которыми вы сможете работать во время переговоров.
2. На вас нападают, а вы слушайте.
3. Фиксируйте пункты, требующие обсуждения.
4. Твердо проводите интересы своей компании.

5. Не подписывайтесь под решением по частному вопросу, если нет уверенности, что оно плодотворно для обеих сторон.
6. Оставляйте самые трудные вопросы на конец.
7. Ставьте планку высоко и медленно ее опускайте.
8. Не поддавайтесь на психическое давление. Возможные варианты реакции:
  - Удалитесь.
  - Предоставьте клиенту бушевать, а сами молча слушайте.
  - Откровенно ответьте на выпады клиента; скажите, что считаете их непродуктивными и предложите сосредоточиться на конкретном вопросе, не вызывающем таких эмоций

Две распространенные ошибки в работе с агрессивными партнерами:

- чрезмерное разжевывание сказанного
- опровергать одно за другим все утверждения клиента

*Кейс 6. На основании кинофильмов, отрывков из телепередач подберите свои примеры собеседников каждого типа.*

*1. Нигилист.* Часто выходит за рамки беседы. Нетерпелив, несдержан, возбужден. Своей позицией и подходом смущает собеседников, неосознанно провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами выводами.

- постараться обсудить с ним возможные спорные моменты заранее
- не терять хладнокровия и уверенности в собственной компетентности
- если есть возможность, включать в формулировки его слова
- прежде чем отклонить его решение, предоставить другим возможность опровергнуть его
- постараться установить с ним контакт, сделать его своим сторонником
- в критический момент приостановить беседу, чтобы дать ему остыть

*2. Всезнайка.* Уверен в том, что все знает лучше всех, обо всем есть свое мнение, постоянно требует слова.

- посадить рядом с ведущим беседу
- время от времени деликатно напоминать, что другие тоже должны высказаться
- попросить, чтобы он и остальным собеседникам позволил принять участие в выработке решения
- предоставить ему возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения
- иногда задавать сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить другой участник беседы

*3. Болтун.* Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое все остальные участники беседы тратят на выслушивание его пространственных высказываний.

- посадить поближе к ведущему беседу или другой авторитетной личности
- когда он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя для этого резюмирующие высказывания
- если отклонится от темы еще дальше, спросить его, в чем он видит связь с предметом обсуждения
- спросить поименно участников беседы, каково их мнение
- установить регламент

*4. Незаинтересованный собеседник.* Тема беседы его вообще не интересует, он бы охотно всю ее проспал.

- задавать вопросы информативного характера, вовлекая в беседу
- выясняя его точку зрения, избегать закрытых вопросов
- задавать вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным
- постараться выяснить, что интересует лично его

5. *Хладнокровный собеседник*. Замкнут, чувствует себя и держится отчужденно, не включается в ситуацию деловой беседы, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

- заинтересовать его в обсуждении проблемы
- применить к нему прием отражения чувств («Кажется, Вы не совсем удовлетворены тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать почему»)

6. *Важная птица*. Не выносит критики – ни прямой, ни косвенной, чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных.

- нельзя позволять разыгрывать роль гостя
- время от времени просить высказаться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно
- не допускать никакой критики по адресу лиц как присутствующих, так и отсутствующих
- не раздражаться из-за его манеры «вообще», думать о беседе «здесь и теперь»
- до определенного момента соглашаться с ним, что уменьшит его желание противоречить и подготовит его к контраргументации

7. *Почемучка*. Постоянно сочиняет и задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны.

- на вопросы информационного характера отвечать сразу
- при групповой беседе привлекать к ответам на его вопросы, имеющие отношение к теме разговора, всех участников
- при индивидуальной беседе, по возможности, переадресовывать вопросы ему самому
- сразу признать его правоту, если не можете дать нужный ответ.

#### 8. *Манипулятор*

- выводит свои суждения о себе и о людях не из реальных фактов, а из эпизода, который он сам организовал, чтобы в нем выиграть. Издеваясь над кем-то, берет реванш за собственные неудачи и неудовлетворенные амбиции.
- всегда прав, никакие доводы не действуют (после ваших доводов: «А я тебе о чем битый час толкую», «Вот тут мы с тобой и добрались до самой сути»). Если не дать так самоутвердиться, то потом будет враждебен.
- любит выставлять человека в смешном виде, особенно то, что ему доверили.
- отчетливо видит слабости людей, но не видит их достоинств, признать достоинства – унижение.
- не допускает высоких мотивов, правда, себе их приписывает легко.
- сентиментален в отношении своих близких. Но у него философия игрока, и он считает глупостью быть доброжелательным к посторонним людям.

## РАЗДЕЛ 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наряду с чтением лекций и проведением семинарских занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы обучающегося. Формы самостоятельной работы обучающихся могут быть разнообразными. Самостоятельная работа обучающихся включает: изучение литературы, текстов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

## Самостоятельная работа

Наименование разделов / тем	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
Тема 1. Палитра современных коммуникативных технологий. Спиндокторинг, спичрайтинг и иные способы воздействия на аудиторию	Отличие информационной войны от психологической. Отличие спичрайтинга в бизнесе от политического спичрайтинга.
Тема 2. Переговорный процесс. Подготовка к переговорам. Технологии проведения переговоров	Умение собирать информацию на собеседника по переговорам. Искусство задавать правильные вопросы. Искусство выстраивать драматургию переговоров
Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров	Тактика быстрого реагирования на неожиданные ситуации. Технология выхода из тупиковых ситуаций. Умение торговаться. Методика заключения сделки (коммерческие переговоры).
Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	Переговоры в контексте кадрового менеджмента. Специфика переговоров в ходе телефонной коммуникации. Трудное искусство переговоров с террористами.
Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	«Некорректная» диалектика и возможности ее преодоления. «Грязные» уловки на переговорах и контрприемы против них.
Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	Устная, письменная и невербальная коммуникация в ходе переговоров. Методика оценки противника по переговорам. Способы разрешения конфликтных и тупиковых ситуаций на переговорах.

6.1. Темы эссе<sup>2</sup>

1. Ведущие стратегии ведения переговоров.
2. Стили и деловые тактики переговорного процесса.
3. Методы ведения переговоров.
4. Проблема диагностики личности противника на переговорах.
5. Разумный компромисс как одна из эффективных тактик ведения переговорного процесса.
6. Основные технологии ведения переговоров.
7. Умение слушать и задавать правильные вопросы партнеру по переговорам.
8. Фактор неожиданности на переговорах и искусство работать с ним.
9. Использование полемических и риторических приемов во время ведения переговоров.
10. Способы защиты от «некорректной» диалектики.
11. Конфликтные ситуации на переговорах и методы их решения.
12. Коммерческие переговоры. Искусство заключать сделку.
13. Разновидности управленческих переговоров.
14. Специфика телефонной переговорной коммуникации.

<sup>2</sup> Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

## 6.2. Примерные задания для самостоятельной работы

*Проведите деловую игру «Переговоры» по одной из следующих ситуаций:*

1. Проводить тренинги по обучению персонала.
2. Организовать совместный отпуск сотрудников.
3. Изменить интерьер своего офиса.
4. Провести психологическое тестирование сотрудников.
5. Обучить персонал фирмы экзотическому иностранному языку.
6. Организовать обучение персонала за границей.

## РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1 В процессе освоения учебной дисциплины «Современные коммуникативные технологии. Переговорный процесс» для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице 7.1.

Таблица 7.1

### ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В СООТНОШЕНИИ С ОЦЕНОЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ

Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенции	Содержание учебного материала	Примеры контрольных вопросов и заданий для оценки знаний, умений, владений	Методы/ средства контроля
<b>УК-4</b> Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке			
<b>ИУК-4.1.</b> Знает теоретические основы деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах); социокультурные различия в формате корреспонденции на русском и иностранном(-ых) языках и неофициальных писем	Тема 4. Приемы, используемые на разных этапах ведения переговоров	Основные поведенческие тактики, использующиеся в переговорном процессе. Технологии согласования интересов. Искусство слушать противника. Умение задавать правильные вопросы партнеру по переговорам (стандартные и нестандартные методики задавания вопросов).	Устный контроль / опрос на сем.заняти и, зачете (в 1-9)
<b>ИУК-4.2.</b> Умеет составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно; учитывать особенности делового общения в производственной и образовательной деятельности; вести	Тема 5. Манипуляция в ходе переговоров: как с ней бороться	Источники власти на переговорах. Основные «критические переменные», влияющие на ход переговоров, и умение работать с ними. Фактор влияния. Фактор времени. Фактор информации.	Тестирование /тестовые задания NN 1-13



деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных			
<b>ИУК-4.3.</b> Владеет технологией построения эффективной деловой коммуникации в устной и письменной формах; способами передачи профессиональной информации; владеет опытом практических действий в сфере перевода профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно; опытом практических действий в области применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для профессионального взаимодействия	Тема 6. Трудные собеседники и взаимодействие с ними	Тактические приемы, уловки и угрозы. Способы защиты против некорректной диалектики в переговорном процессе. Моральный кодекс спора.	Письменный контроль / эссе (1-7)

## 7.2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации зачету

1. Основные разновидности современных переговоров.
2. Этапы переговорного процесса.
3. Факторы, влияющие на исход переговоров.
4. Ведущие стратегии ведения переговоров.
5. Стили и деловые тактики переговорного процесса.
6. Методы ведения переговоров.
7. Проблема диагностики личности противника на переговорах.
8. Разумный компромисс как одна из эффективных тактик ведения переговорного процесса.
9. Основные технологии ведения переговоров.
10. Умение слушать и задавать правильные вопросы партнеру по переговорам.
11. Фактор неожиданности на переговорах и искусство работать с ним.
12. Использование полемических и риторических приемов во время ведения переговоров.
13. Способы защиты от «некорректной» диалектики.
14. Конфликтные ситуации на переговорах и методы их решения.
15. Коммерческие переговоры. Искусство заключать сделку.
16. Разновидности управленческих переговоров.
17. Специфика телефонной переговорной коммуникации.
18. Переговоры с противником, который сильнее вас.
19. Контрприемы против «грязных» методов ведения переговорного процесса.
20. Моральный кодекс переговоров.

## 7.3. Примерные тестовые задания для контроля (мониторинга) качества усвоения материала в т.ч. в рамках рубежного контроля знаний<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Рубежный контроль знаний проводится для обучающихся очной формы обучения и оценивается по шкале «зачтено»/«не зачтено»

*Вопрос 1. Наиболее перспективной стратегией ведения современных переговоров является стратегия:*

1. жесткого прессинга;
2. взаимных компромиссов;
3. затяжных переговоров;
4. диалектических уловок и угроз.

*Вопрос 2. Любая разновидность переговоров относится к области:*

1. ситуационных контактов;
2. предметных контактов;
3. запрограммированных контактов;
4. всего вышеперечисленного.

*Вопрос 3. Переговоры в форме обсуждения называются:*

1. «круглым столом»;
2. мозговым штурмом;
3. деловой командной игрой;
4. возможны все названные варианты.

*Вопрос 4. Заключение юридической сделки с лицом, предложившим наиболее выгодные условия, именуется:*

1. торгами;
2. деловой беседой;
3. деловым соглашением;
4. многосторонними переговорами.

*Вопрос 5. Пакты, конвенции, меморандумы относятся к различным формам:*

1. джентльменского соглашения между договаривающимися сторонами;
2. декларации;
3. протокола;
4. договора.

*Вопрос 6. Сформулированное одной стороной и принятое другой предложение о распределении влияний в зоне конфликта именуется на переговорах:*

1. предметом переговоров;
2. позицией;
3. претензией;
4. притязанием.

*Вопрос 7. Наиболее эффективным стилем ведения переговоров считается:*

1. мягкий подход;
2. жесткий подход;
3. принципиальный подход;
4. любой из перечисленных - в зависимости от ситуации.

*Вопрос 8. Разумным соглашением на переговорах именуется такое, которое:*

1. максимально отвечает законным интересам каждой из сторон;
2. является долговременным;

3. принимает во внимание интересы общества;
4. сочетает в себе все перечисленные качества.

*Вопрос 9. Неразумные соглашения, неэффективный и затянутый переговорный процесс, угроза продолжающимся отношениям - все это может возникнуть в результате:*

1. позиционного торга;
2. жесткого прессинга;
3. стратегии уступок.

*Вопрос 10. Умение отделить участников дискуссии от обсуждаемой проблемы характерно для:*

1. стратегии компромиссов;
2. стратегии диалектических уловок;
3. стратегии конъюнктурного подхода;
4. стратегии принципиальных переговоров.

*Вопрос 11. «Человеческий фактор» на переговорах предусматривает обязательный учет:*

1. взаимного восприятия проблемы;
2. человеческих эмоций;
3. правил и принципов эффективного общения;
4. всего вышеперечисленного.

*Вопрос 12. Чтобы достичь разумного соглашения во время переговоров, необходимо примирить:*

1. позиции сторон;
2. амбиции сторон;
3. интересы сторон;
4. эмоции сторон.

*Вопрос 13. Метод ведения принципиальных переговоров опирается на поиск:*

1. объективных критериев;
2. решений, принятых на волевой основе;
3. способов доминирования;
4. чувства справедливости.

*Вопрос 14. Знаменитый принцип «Будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми» выработан:*

1. Дж. Ходжсоном в книге «Переговоры на равных»;
2. современными московскими конфликтологами;
3. в рамках Гарвардского проекта по переговорам;
4. специалистами ФБР.

*Вопрос 15. Отказ от выполнения первого требования считается очень важным в ходе переговоров:*

1. с конкурентами по бизнесу;
2. с террористами;
3. с потенциальным работодателем;
4. в ходе любых переговоров.

*Вопрос 16. Во время телефонной коммуникации наиболее существенным для эффективности переговоров является:*

1. оптимальная громкость речи;
2. четкое произношение;
3. выразительная интонация;
4. правильный темп;
5. все вышеперечисленное.

*Вопрос 17. В ходе управленческих переговоров информацию об увольнении работника не рекомендуется сообщать:*

1. перед выходными днями и праздниками;
2. на рабочем месте увольняемого;
3. в присутствии коллег;
4. все вышеперечисленное.

*Вопрос 18. Взаимодействие двух или более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующих их один за счет другого, именуется в теории переговоров:*

1. позиционным торгом;
2. конфликтом;
3. переговорным кризисом;
4. соперничеством.

*Вопрос 19. Наиболее перспективным исходом конфликта на переговорах может считаться:*

1. соперничество (конфронтация);
2. уклонение от конфликта;
3. сотрудничество;
4. ставка на компромисс.

*Вопрос 20. К наиболее «грязным» приемам ведения переговоров относится:*

1. прием завышенных требований;
2. прием позиционного торга;
3. прием психологического прессинга и шантажа;
4. прием явных и скрытых угроз;
5. прием имитации прав и полномочий;
6. все вышеперечисленное (пять позиций);
7. три позиции из перечисленных;
8. четыре позиции из перечисленных.

*Вопрос 21. Какой фактор является наиболее существенным для исхода переговоров?*

1. фактор влияния (власти);
2. фактор информации (информированности);
3. фактор времени;
4. фактор неожиданности;
5. все перечисленные факторы.

*Вопрос 22. Первой фазой переговоров должна быть фаза:*

1. целеполагания;
2. анализа информации;
3. планирования;

4. активной дискуссии.

*Вопрос 23. Уклонение от темы, палочные аргументы, апелляция к аудитории считаются нежелательными приемами:*

1. коммерческих переговоров;
2. кадрового собеседования;
3. спора, дискуссии;
4. телефонной коммуникации.

*Вопрос 24. Главным принципом морального кодекса переговоров является принцип:*

1. презумпции искренности;
2. категорического императива истины;
3. симметричности деятельности;
4. «принцип дела выше дела принципа».

*Вопрос 25. К основным поведенческим тактикам переговорного процесса относятся:*

1. искусство слушать противника;
2. умение задавать правильные вопросы;
3. знание технологий выхода из тупиковых ситуаций;
4. умение торговаться;
5. владение механизмами быстрого реагирования;
6. все вышеперечисленное (пять позиций);
7. три позиции из перечисленных;
8. четыре позиции из перечисленных.

#### **7.4. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы и процедуры оценивания**

##### **7.4.1. Вопросы и заданий для текущей и промежуточной аттестации**

При оценке знаний на зачете учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

*Таблица 7.4.1.1*

#### **Шкала оценивания на зачете**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
--	---

Таблица 7.4.1.2

### Шкала оценивания на рубежном контроле

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

### 7.4.2. Письменной работы (эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления.
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Таблица 7.4.2.1

### Шкала оценивания эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого</li> </ul>

	вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу
--	---

### 7.4.3. Тестирование

Таблица 7.4.3

#### Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

## 7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

**Качество знаний** характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

**Умения**, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

**Навыки** - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д. При этом обучающийся поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для разрешения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) обучающегося решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность обучающегося обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

**Устный опрос** - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала.

**Тесты** являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может

предоставлять возможность выбора из перечня ответов; один или несколько правильных ответов.

**Семинарские занятия** - Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

## **РАЗДЕЛ 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Методические рекомендации по написанию эссе**

*Эссе* (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники международного права, авторитетные точки зрения и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

### **8.2. Методические рекомендации по использованию кейсов**

*Кейс-метод (Case study)* – метод анализа реальной международной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

### **8.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач**

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию наличия у обучающихся универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.



Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ проектов международных документов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем международных отношений (анализ внешнеполитической ситуации, деятельности международной организации, анализ международной практики и т. п.);
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например формулирование целей миссии, и т. п.).

## РАЗДЕЛ 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература*

Омарова Г.В. Язык прессы. Переговорный процесс [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Г.В. Омарова. — Электрон. текстовые данные. — Махачкала: Дагестанский гуманитарный институт, 2015. — 149 с.– ЭБС «IPRsmart». — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60906.html>

Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб-но-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

### *Дополнительная литература*

Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбург-ский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.– ЭБС «IPRsmart». — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

## Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

### *Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

ЭБС IPRsmarhttp://www.iprbookshop.ru

УМО по классическому университетскому образованию России <http://www.umo.msu.ru>

Министерство образования и науки Российской Федерации <http://mon.gov.ru>

Правотека.ру. – Б.г. – Доступ к данным: открытый. – Режим доступа : <http://www.pravoteka.ru/>

Российская национальная библиотека. – Б.г. – Доступ к данным: Открытый. – Режим доступа : <http://www.nlr.ru/>

Электронная библиотека Gaudeamus : бесплатные полнотекстовые pdf-учебники студентам. – Б.г. – Доступ к данным: открытый. – Режим доступа : <http://www.gaudeamus.omskcity.com/>

Электронная образовательная библиотека IQlib. – Б.г. – Доступ к данным: открытый. – Режим доступа : <http://www.iqlib.ru/>

### **Комплект лицензионного программного обеспечения**

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № Tr000544893 от 21.10.2020 г. MDE Windows, Microsoft Office и Office Web Apps. (срок действия до 01.11.2023 г.)

Антивирусное программное обеспечение ESET NOD32 Antivirus Business Edition договор № ИС00-006348 от 14.10.2022 г. (срок действия до 13.10.2025 г.)

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2022 г. №9489/22С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2024 г.)

### **Свободно распространяемое программное обеспечение**

Комплект онлайн сервисов GNU ImageManipulationProgram, свободно распространяемое программное обеспечение

### ***Программное обеспечение отечественного производства:***

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный договор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2022 г. №9489/22С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2024 г.)

## **РАЗДЕЛ 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,	Комплект специальной учебной мебели Компьютер Видеопроектор Маркерная доска Наборы демонстрационного оборудования Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие
--	---

оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения	тематические иллюстрации
Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета Принтер Комплект специальной учебной мебели