

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет Торгово-технологический
Кафедра Товароведение, туризм и право**

УТВЕРЖДАЮ

Декан ТТФ доцент Тлупов Т.Х.



«27» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД. 02 Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология**

Направление подготовки – **38.04.06 Торговое дело**

Направленность (профиль) – **Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг**

Квалификация выпускника – **магистр**

Курс обучения **1(1)**

Семестр **2(2)**

Форма обучения **очно (заочная)**

Нальчик 2025

Рабочая программа дисциплины **ФТД. 02 «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология»** составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 35.04.06 Торговое дело», утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08 2020 г. N 982 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки магистров по данному направлению.

Составитель рабочей программы

к.э.н., доцент



Л.Х.Биттиева

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент



Е.А. Яицкая

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

к.б.н., доцент



Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины

- ознакомление студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, обучение правилам и принципам ведения переговорного процесса, отработка практических методов, способствующие поиску наилучшего варианта взаимодействия с собеседниками и оппонентами с учетом избежаний конфликтов.

Задачи дисциплины:

- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- ознакомить со структурой переговоров, методах ведения переговоров и умениях выбрать необходимую стратегию и соответствующие тактики ведения переговоров;
- освоить манипулятивные приемы и применяет нейтрализующие техники, обосновывает выбор переговорного стиля с позиции деловой этики;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК - 4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 ук-4 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия.	Знать: Классические и современные теории ведения переговорного процесса; Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса; Основные стратегии поведения личности в конфликте. Уметь: Анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса; Системно выстраивать процесс ведения переговоров на любом уровне общественного взаимодействия Владеть: Различными технологиями ведения переговоров; Методикой разрешения конфликта; Навыками эффективного общения; Практическими навыками диагностики и управления конфликтами; Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргументации
		ИД-2ук-4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные.	Знать: этические закономерности межличностных отношений, значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений Уметь: ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения Владеть навыками: основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов
		ИД-3ук-4 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знать: теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии Уметь: действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения Владеть: навыками работы в нестандартных ситуациях

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология» входит в факультативную часть Блока ФТД «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 38.04.06 Торговое дело, направленность «Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	1	1
	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):	0,58/21	0,5/6
лекции	8(2)*	2
Практические занятия	8(2)*	2
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	
промежуточная аттестация: зачет	1	1
2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	0,42/15	0,5/25
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	10	20
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
Общая трудоемкость з.е./час	1/36	1/36

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (название модуля)	Аудиторные занятия		Самост. работа
		Лекции	Практ. занятия	Самост. изучение отдельных тем
1.	Искусство ведения переговоров. Введение.	1	1	2
2.	Поведение на различных стадиях переговоров.	1	1	2
3.	Анализ переговорного процесса.	1	2 (2)*	2
4.	Переговоры с клиентами.	2 (2)*	1	3
5.	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.	2	1	3
6.	Переговоры с клиентами в деловой переписке.	1	2	3
Итого по дисциплине:		8(2)*	8(2)*	15

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (название модуля)	Аудиторные занятия		Самост. работа
		Лекции	Практ. занятия	Сам. изучение отдельных тем

1.	Искусство ведения переговоров. Введение.	0,5	-	4
2.	Поведение на различных стадиях переговоров.	-	0,5	4
3.	Анализ переговорного процесса.	0,5	0,5	4
4.	Переговоры с клиентами.	0,5	0,5	4
5.	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.	-	0,5	5
6.	Переговоры с клиентами в деловой переписке.	0,5	-	4
Итого по дисциплине:		2	2	25

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.3.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Искусство ведения переговоров. Введение.	ЛЕКЦИЯ №1 Тема: Искусство ведения переговоров. Введение. Определения переговоров. Альтернативы ведению переговоров. Когда имеет смысл вести переговоры. Стадии проведения переговоров.	1	0,5
2	Поведение на различных стадиях переговоров.	ЛЕКЦИЯ №2 Тема: Поведение на различных стадиях переговоров. Что следует и не следует делать на каждой стадии переговоров. Две основные группы сигналов интереса. Ключевые слова и реплики клиента. Упражнение «Превращение характеристик товара в удовлетворение интереса клиента». Типы вопросов. Определение стилей переговоров.	1	-
3.	Анализ переговорного процесса.	ЛЕКЦИЯ № 3 Тема: Анализ переговорного процесса. Сила в переговорном процессе. Правила поведения слабой и сильной сторон. Быстрая подготовка к переговорам. Работа с установками. Персональный SWOT-анализ. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам.	1	0,5
4	Переговоры с клиентами.	ЛЕКЦИЯ № 4 Тема: Переговоры с клиентами. Этапы взаимодействия с клиентом. Основные приемы активного слушания. Как точно определять потребности клиента. Техники аргументации. Эффективная работа с возражениями. Завершение продажи – оформление заказа. Привлечение новых клиентов к долговременному сотрудничеству. Алгоритм успешных переговоров.	2 (2)*	0,5

		Конструктивная работа с жалобами, претензиями, рекламациями (понимание реальной проблемы клиента). Упражнение «Разрешение внутреннего конфликта»		
5	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.	ЛЕКЦИЯ № 5 Тема: Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров. Способы установления взаимопонимания и доверия с разными психологическими типами «трудных» клиентов. Приемы регуляции эмоционального напряжения. Что повышает и снижает уровень конфликтности. Типичные ошибки в работе с клиентами. Методы защиты от агрессии. Предотвращение конфликтных ситуаций по изменению сроков заказа. Как эффективно общаться с разговорчивыми клиентами.	2	-
6	Переговоры с клиентами в деловой переписке.	ЛЕКЦИЯ № 6 Тема: Переговоры с клиентами в деловой переписке. Составляющие успешной деловой переписки с клиентами. Составление электронных писем. Метод «ПИВО». Структура коммерческих предложений. Как поддерживать интерес клиента с помощью деловой переписки. Виды и техники переписки.	1	0,5
		Итого по дисциплине	8(2)*	2

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплин	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1	Искусство ведения переговоров. Введение.	Прак. зан. № 1. Искусство ведения переговоров. Введение. 1. Определения переговоров. 2. Альтернативы ведению переговоров. 3. Когда имеет смысл вести переговоры. 4. Стадии проведения переговоров.	1	-
2	Поведение на различных стадиях переговоров.	Прак. зан. № 2. Поведение на различных стадиях переговоров. 1. Что следует и не следует делать на каждой стадии переговоров. 2. Две основные группы сигналов интереса. 3. Ключевые слова и реплики клиента. 4. Упражнение «Превращение характеристик товара в удовлетворение интереса клиента». 5. Типы вопросов.	1	0,5

		6. Определение стилей переговоров.		
3	Анализ переговорного процесса	Прак. зан. № 3. 1. Сила в переговорном процессе. Правила поведения слабой и сильной сторон. 2. Быстрая подготовка к переговорам. 3. Работа с установками. 4. Персональный SWOT-анализ. 5. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам	1	0,5
4	Переговоры с клиентами.	Прак. зан. № 4. 1. Этапы взаимодействия с клиентом. 2. Основные приемы активного слушания. 3. Как точно определять потребности клиента. 4. Техники аргументации. 5. Эффективная работа с возражениями. 6. Завершение продажи – оформление заказа. 7. Привлечение новых клиентов к долговременному сотрудничеству. 8. Алгоритм успешных переговоров. 9. Конструктивная работа с жалобами, претензиями, рекламациями (понимание реальной проблемы клиента). 10. Упражнение «Разрешение внутреннего конфликта»	2 (2)*	0,5
5	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров	Прак. зан. № 5. 1. Способы установления взаимопонимания и доверия с разными психологическими типами «трудных» клиентов. 2. Приемы регуляции эмоционального напряжения. 3. Что повышает и снижает уровень конфликтности. 4. Типичные ошибки в работе с клиентами. 5. Методы защиты от агрессии. 6. Предотвращение конфликтных ситуаций по изменению сроков заказа. 7. Как эффективно общаться с разговорчивыми клиентами.	1	0,5
6	Переговоры с клиентами в деловой переписке	Прак. зан. № 6. 1. Составляющие успешной деловой переписки с клиентами. 2. Составление электронных писем. 3. Метод «ПИВО». 4. Структура коммерческих предложений. 5. Как поддерживать интерес клиента с помощью деловой переписки. 6. Виды и техники переписки.	2	-
		Итого:	8(2)*	2

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий. Кроме этого, для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно-методической документацией по данной дисциплине разработаны для внутривузовского пользования учебные пособия:

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения 15 (25) часов, из них 10 (20) часов выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению лабораторных работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной форме и ___ ч. по очно-заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к экзамену. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разделов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения*	Форма контроля
1.	Искусство ведения переговоров Раскрыть сущность принципов делового общения. Охарактеризовать основные виды делового общения работников в организации. Объяснить взаимосвязь основных сторон делового общения. На основе решения ситуации № 1. «Два срочных задания» определить свою деловую ориентацию: 1. На интересы дела, 2. На психологический климат в коллективе, 3. На самого себя, 4. На субординацию и соблюдение инструкций	2(4)	[1],[2],[3],[4]	Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета

2.	<p>Поведение на различных стадиях переговоров</p> <p>Дополнением к характеристике индивидуального стиля делового общения послужит определение типа личности по Майерс-Бриггс. Личность обладает индивидуальными чертами и качествами: Интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми. Наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности.</p> <p>Магистрант определяет свой тип темперамента по классификации Д. Кирси – NT, NF, SJ, SP. Каждый тип интерпретирует этику делового общения по-своему. Следует уяснить, что это влияет на процесс диалогового общения</p>	2(4)	[1],[2],[3],[4],[6],[7]	<p>Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки</p> <p>Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета</p> <p>Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета</p>
3.	<p>Анализ переговорного процесса.</p> <p>Изучив диаграмму взаимодействий и основные характеристики позиций Р,В,Д.. Особое внимание необходимо уделить часто встречающимся четырем типам пересекающихся трансакций: Реакция переноса, контрперенос, «раздражение», «дерзость». Изучить пять этапов делового общения.</p> <p>Разобраться с понятиями: «пристройка сверху», «пристройка снизу», «пристройка на равных», усвоить эффекты контраста и ассимиляции. Изучить роль первого и последнего впечатления. Необходимо усвоить, что сознательная регуляция этапов делового общения во многом определяет эффективность делового взаимодействия.</p>	2(4)	[1],[2],[3],[4],[7]	<p>Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки</p> <p>Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета</p> <p>Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета</p>
4.	<p>Переговоры с клиентами.</p> <p>Необходимо изучить правила деловых отношений между руководителем и подчиненным (общение «Сверху-вниз»). Далее следует разобраться в правилах делового общения между подчиненным и начальником («Снизу-вверх»). Обратит внимание на общение между начальником и его заместителями. Необходимо усвоить принципы общения между коллегами (общение «по горизонтали»).</p> <p>Изучить основы делового протокола, а также составляющие имиджа делового человека: одежда, прическа, макияж, парфюмерия, ювелирные изделия, осанка, культура речи. Усвоить, что имидж имеет большое значение в деловом общении.</p>	3(4)	[1],[2],[3],[4],[7]	<p>Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки</p> <p>Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета</p> <p>Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета</p>

5.	<p>Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.</p> <p>Следует подчеркнуть важность двенадцати принципов ведения дел в России в связи с растущей интернационализацией экономики.</p> <p>Необходимо усвоить, что этноцентризм - неотъемлемая черта человеческого существования. При выборе зарубежных партнеров прослеживается тяготение к одним и отторжение других. Следует учесть, что по своему деловому стилю русские ближе к латиноамериканцам, но стремятся к представителям англосаксонской деловой культуры. Таким образом, надо быть готовым к решению этой проблемы.</p>	3(5)	[1],[2],[3],[4],[6]	<p>Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки</p> <p>Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета</p> <p>Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета</p>
6	<p>Переговоры с клиентами в деловой переписке. Деловые переговоры являются одной из важных и частых форм деловых отношений. Студентам следует уяснить, что после завершения прямого взаимодействия сторон переговорный процесс продолжается. Он вступает в заключительную стадию анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.</p> <p>Итоговый анализ переговоров включает в себя анализ прошедших переговоров и оценку успешности переговоров. Необходимо изучить систему контроля за выполнением соглашения.</p> <p>Необходимо усвоить, что отсрочка выполнения договора может вызвать сомнение и недоверие сторон друг к другу.</p>	3(4)	[1],[2],[3],[4],[7]	<p>Изучение теоретического материала, ответы на вопросы для самопроверки</p> <p>Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета</p> <p>Ответ во время проведения контрольных мероприятий и зачета</p>
7	Самостоятельное изучение отдельных тем модуля	10(20)	[1],[2],[3],[4],[5] [6], [7]	
8	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5)		<p>Подготовка к промежуточной аттестации.</p> <p>Ответ во время зачета</p>
Итого:		15(25)		

* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Искусство ведения переговоров. Введение.	УК-4	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Поведение на различных стадиях переговоров.		
2.	Анализ переговорного процесса.	УК-4	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Переговоры с клиентами.		
3.	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.	УК-4	3-ий рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
	Переговоры с клиентами в деловой переписке.		

6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту лабораторных работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До **10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

УК - 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

В процессе освоения образовательной программы по 38.04.06 Торговое дело компетенция УК-4 формируется при изучении дисциплин, а так же при НИР.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

«Торговое дело»

Код компетенции	Дисциплины, практики, НИР, ГИА через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
УК-4	ФТД.01 Деловая этика и культура коммерческой	1
	ФТД. 02 Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология	2
	БЗ.Д.1 Подготовка к процедуре защиты и защита ВКР	4

** Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.*

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – зачет.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;

- если студент набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет («автоматом»)

- максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (зачет).

- Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** бал-

лов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1ук-4 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия. (2 этап)	Знать: Классические и современные теории ведения переговорного процесса; Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса; Основные стратегии поведения личности в конфликте.	Не знает теории ведения переговорного процесса; содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса	Частично знает теории ведения переговорного процесса; Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса; Основные стратегии поведения личности в конфликте.	Знает с отдельными пробелами теории ведения переговорного процесса; Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса; Основные стратегии поведения личности в конфликте.	Знает на высоком уровне теории ведения переговорного процесса; Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов; Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса; Основные стратегии поведения личности в конфликте.
	Уметь: Анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса; Системно выстраивать процесс ведения переговоров на любом уровне общественного взаимодействия	Не умеет анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса	Частично умеет анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса	Умеет с отдельными пробелами анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса	На высоком уровне умеет анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса; Управлять ситуацией ведения переговорного процесса; системно выстраивать процесс ведения переговоров на любом уровне общественного взаимодействия
	Владеть: Различными технологиями ведения переговоров; Методикой разрешения конфликта; Навыками эффективного общения; Практическими навыками диагностики и управления конфликтами; Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргументации	Не владеет навыками ведения переговоров; Методикой разрешения конфликта; Навыками эффективного общения; Практическими навыками диагностики и управления конфликтами; Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргументации	Не в полной мере владеет навыками ведения переговоров; Методикой разрешения конфликта; Навыками эффективного общения; Практическими навыками диагностики и управления конфликтами; Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргументации	Владеет с отдельными пробелами навыками ведения переговоров; Методикой разрешения конфликта; Навыками эффективного общения; Практическими навыками диагностики и управления конфликтами; Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргументации	Владеет на высоком уровне навыками различными технологиями ведения переговоров; методикой разрешения конфликта; навыками эффективного общения; практическими навыками диагностики и управления конфликтами; приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам; Техниками аргу-

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
					ментации
ИД-2ук-4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные. (2 этап)	Знать: этические закономерности межличностных отношений, значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений	Не знает значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений	Частично знает значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений	Знает с отдельными пробелами значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений	Знает на высоком уровне этические закономерности межличностных отношений, значение национальных особенностей в деловом общении; этические проблемы деловых отношений
	Уметь: ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения	Не умеет излагать и аргументировать собственную точку зрения	Частично умеет излагать и аргументировать собственную точку зрения	Умеет с отдельными пробелами излагать и аргументировать собственную точку зрения	На высоком уровне умеет излагать и аргументировать собственную точку зрения
	Владеть: основами публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов	Не владеет навыками публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов	Не в полной мере владеет навыками публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов	Владеет с отдельными пробелами навыками публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов	Владеет на высоком уровне навыками публичного выступления и ведения деловых бесед, совещаний, споров, техникой вербального и невербального делового общения, этическими нормами телефонного разговора, этикетом деловых приемов
ИД-3ук-4 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) (2 этап)	Знать: теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии и ведение профессиональных дискуссий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Не знает теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии и ведение профессиональных дискуссий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Частично знает теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии и ведение профессиональных дискуссий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знает с пробелами теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии и ведение профессиональных дискуссий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знает на достаточно высоком уровне теоретическую базу исследований значимых научных проблем в области конфликтологии и ведение профессиональных дискуссий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)
	Уметь: действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения	Не умеет действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения	Частично умеет действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения	Умеет с пробелами действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения	Умеет на высоком уровне действовать в нестандартных ситуациях и нести этическую ответственность за принятые решения

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
	Владеть: навыками работы в нестандартных ситуациях	Не владеет навыками работы в нестандартных ситуациях	Частично владеет навыками работы в нестандартных ситуациях	Владеет с пробелами навыками работы в нестандартных ситуациях	Владеет на высоком уровне навыками работы в нестандартных ситуациях

На этапе освоения дисциплины

Для допуска к зачету студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно». **Критерии оценивания результатов обучения**

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (зачтено)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (зачтено)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (зачтено)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не зачтено)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-1 ук-4, ИД-2 ук-4, ИД-3 ук-4 в процессе освоения образовательной программы

7.3.1 Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

Тесты используемые для проведения 1-го рейтинг- контроля

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Тесты используемые для проведения 2-го рейтинг- контроля**Тест. Умеете ли вы вести деловое обсуждение**

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — нет, так не бывает; 2 — нет, как правило, так не бывает; 3 — неопределенная оценка;

4 — да, как правило, так бывает; 5 — да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Прислушиваюсь к замечаниям других.
4. В основном удается мне привести логически правильные аргументы при обсуждении.
5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то защищаюсь несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится» строить планы заранее.
9. Свои ошибки, как правило, признаю.
10. Предлагаю альтернативу к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Тратю много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Тесты используемые для проведения 3-го рейтинг- контроля

ТЕСТ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЛИЧНОГО СТИЛЯ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ.

Из каждой пары утверждений выберите одно — то, которое, Вы считаете, наиболее соответствует Вашему поведению. При этом будьте, пожалуйста/внимательны: при ответах ни одна пара не должна быть пропущена, нельзя также выбирать оба утверждения. Старайтесь отвечать спонтанно.

Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает сшивкам подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом..
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не лику быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в тучный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Я люблю делать то, что у меня получается
74. Взаимодействуя с другими, я учусь.
75. Абстракции интересны для меня.
76. Мне нравятся детали.
77. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
88. Я достаточно уверен в себе.

7.3.2 Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.
4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
5. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?
6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по системе Э. Берна и П.М.Ершова.
7. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.
8. Назовите основные требования этики переговоров.
9. Какие правила и нормы действуют в деловых отношениях?
10. Что включает в себя служебный этикет?

2-ой рейтинг контроль

1. Назовите основные правила кодекса поведения и дайте краткую их характеристику.
2. Охарактеризуйте основные правила этики телефонного общения.
3. Дайте характеристику способам преодоления закомплексованности в общении.
4. Какие вы знаете типичные ситуации общения? Дайте краткую их характеристику.
5. Какова специфика обмена информацией в системе «человек-человек»?
6. Назовите основные компоненты, используемые при передаче и восприятии информации.
7. Дайте краткую характеристику вербальным средствам общения.
8. Дайте краткую характеристику невербальным средствам общения
9. Назовите технические средства коммуникации.
10. Что включает в себя понятие «культура речи»?

3-ий рейтинг контроль

1. Назовите основные требования к речи и дайте краткую характеристику.
2. Жесты и позы в деловом общении.
3. Приведите основные характеристики диалога в деловом общении.
4. Что представляет собой процесс передачи информации?
5. Назовите пять основных групп вопросов, задаваемых в процессе диалога в деловом общении.
6. В чем заключается искусство слушать?

7. Дайте характеристику основных ошибок, допускаемых слушателями в процессе диалога.
8. Назовите 10 заповедей хорошего слушателя.
9. При каких ситуациях полезно нерефлексивное слушание?
10. Какие причины толкают собеседника на замечания и возражения в ходе диалога?

7.3.3.Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Назовите условия, способствующие результативности делового общения.
3. Какие компоненты входят в структуру делового общения? Дайте их краткую характеристику.
4. Назовите виды общения и кратко их охарактеризуйте.
5. Какие Вы знаете фазы коммуникативного акта?
6. Дайте краткую характеристику позиций партнеров в деловом общении по системе Э. Берна и П.М.Ершова.
7. Назовите уровни общения по А.Б. Добровичу и дайте их краткую характеристику.
8. Назовите основные требования этики переговоров.
9. Какие правила и нормы действуют в деловых отношениях?
10. Что включает в себя служебный этикет?
11. Назовите основные правила кодекса поведения и дайте краткую их характеристику.
12. Охарактеризуйте основные правила этики телефонного общения.
13. Дайте характеристику способам преодоления закомплексованности в общении.
14. Какие вы знаете типичные ситуации общения? Дайте краткую их характеристику.
15. Какова специфика обмена информацией в системе «человек-человек»?
16. Назовите основные компоненты, используемые при передаче и восприятии информации.
17. Дайте краткую характеристику вербальным средствам общения.
18. Дайте краткую характеристику невербальным средствам общения
19. Назовите технические средства коммуникации.
20. Что включает в себя понятие «культура речи»?
21. Назовите основные требования к речи и дайте краткую характеристику.
22. Жесты и позы в деловом общении.
23. Приведите основные характеристики диалога в деловом общении.
24. Что представляет собой процесс передачи информации?
25. Назовите пять основных групп вопросов, задаваемых в процессе диалога в деловом общении.
26. В чем заключается искусство слушать?
27. Дайте характеристику основных ошибок, допускаемых слушателями в процессе диалога.
28. Назовите 10 заповедей хорошего слушателя.
29. При каких ситуациях полезно нерефлексивное слушание?
30. Какие причины толкают собеседника на замечания и возражения в ходе диалога?
31. Назовите основные виды замечаний, сопутствующие процесс диалога.
32. Какие Вы знаете методы нейтрализации замечаний?
33. В чем заключается общий подход к нейтрализации замечаний?
34. Что вы понимаете под деловым протоколом?
35. Назовите методы ведения деловых переговоров.
36. Охарактеризуйте основные приемы ведения деловых контактов.
37. Каковы особенности охранных зон и территорий человека?
38. Раскройте содержание основных положений участников деловой встречи в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом.
39. Дайте определения понятиям «делопроизводство», «документирование», «документо-

оборот», «архивное дело», их назначение.

40. Назовите нормативно-правовую базу документационного обеспечения деловых встреч.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Миронов, А. Г. Психология общения и педагогические коммуникации : учебное пособие / А. Г. Миронов. — Красноярск : КрасГАУ, 2020. — 164 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/187163>.

2. Малахова, О. Н. Деловые коммуникации : методические указания / О. Н. Малахова. — Ижевск : Ижевская ГСХА, 2021. — 23 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173044>.

3. Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176554>.

Дополнительная литература:

4. Организация и техника ведения переговоров : методические указания / составитель Л. А. Белослутцева. — Сочи : СГУ, 2018. — 18 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147763>.

5. Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176554>.

6. Технологии ведения переговоров в бизнесе и политике : учебное пособие. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2020 — Часть 4 — 2020. — 84 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180297>.

7. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152296>.

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.

- ЭБС «Издательства Лань»

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

- Сетевая электронная библиотека

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- **Гарант**

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнению практических работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практической работе студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам (см. учебно-методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология»). Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособии, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита практических работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;

- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты очно-заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Ведение деловых переговоров и коммерческая конфликтология» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Российская торговля	http://www.rtpress.ru

Справочно-правовая система ГАРАНТ.	http://www.garant.ru ;
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (нормативные документы по физико-химическим методам исследования товаров).	http://www.gost.ru/wps/portal/
Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.	http://docs.cntd.ru/document/gost-7442-2002
Портал фундаментального химического образования России	http://www.chem.msu.ru/
Мир химии	http://chemistry.narod.ru

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории (№109) для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjektorNP215G. Персональный компьютер Celeron
2.	Практические занятия	Аудитории (№109) для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, учебная мебель: столы - 26, стулья - 52, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора – 1 шт., проектор – 1 шт., компьютер в комплекте – 1 шт.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет, ауд. №311), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютеры с выходом в Интернет