

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация проведения переговоров и презентаций

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки / специальность
38.04.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы
Организация и управление здравоохранением

Форма обучения
заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 Организация проведения переговоров и презентаций относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1: Использует современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2: Организует взаимодействие с академическим и профессиональным сообществом, в том числе на иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1: Знать: нормы устной и письменной речи на русском языке; основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии Уметь: составить текст публичного выступления и произнести его, аргументировано и доказательно вести полемику; осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях делового общения Владеть: грамотной письменной и устной речью на русском языке; навыками проведения беседы, совещаний, переговоров, презентаций УК-4.2: Знать: способы подготовки аналитических материалов для публичного представления Уметь: содержательно и лаконично излагать полученные результаты научных исследований, правильно оформлять их в докладе и в презентации	Практическое задание	Экзамен: Тест

		Владеть: навыками грамотного изложения результатов собственных научных исследований (отчеты, рефераты, доклады и др.); способностью аргументировано обосновывать полученные результаты исследований		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	4
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	8
- КСР	2
самостоятельная работа	121
Промежуточная аттестация	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о
Тема 1. Деловое общение: предмет, содержание, цели	32	1		1	31
Тема 2. Особенности вербальных и невербальных средств общения	32	1	2	3	29
Тема 3. Переговоры: сущность и специфика	39	1	4	5	34
Тема 4. Презентация: сущность и специфика	30	1	2	3	27
Аттестация	9				
КСР	2			2	

Итого	144	4	8	14	121
-------	-----	---	---	----	-----

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Деловое общение: предмет, содержание, цели

Коммуникация: сущность и содержание. Структура общения. Виды коммуникаций.

Тема 2. Особенности вербальных и невербальных средств общения

Невербальные средства в деловом общении. Пантомимика в деловом общении. Организация пространственной среды.

Вербальные средства в деловом взаимодействии. Коммуникативные качества речи, влияющие на эффективность деловых коммуникаций. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

Тема 3. Переговоры: сущность и специфика

Переговоры: основные понятия. Подготовка к переговорам. Этапы переговоров. Основные манипулятивные техники посредников при переговорах и способы противодействия им. Стратегическое ведение переговоров. Эффективные тактики и техники ведения переговоров

Тема 4. Презентация: сущность и специфика

Философия современной презентации. Эффективные инструменты создания презентации. Чек-листы по созданию современных презентаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

нет

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Понятие общения в человеческом обществе. Структура и функции общения

Виды коммуникаций

Уровни коммуникаций

Язык телодвижений

Группы невербальных средств

Деловое общение: предмет, содержание, цель

Функции делового общения

Коммуникативные качества речи, влияющие на эффективность общения

Правила формулировки вопросов

Правила для ответов на вопросы

Ответы на некорректные вопросы

Правила «умения слушать»

Виды слушания

Деловая презентация: виды и цели

Тактика проведения приватной и камерной презентаций

Условия проведения эффективной презентации

Принципы построения презентационной речи

Переговоры: сущность и виды

Организация подготовки к переговорам

Подходы к проведению переговоров

Этапы переговорного процесса

Тактика ведения переговоров

Особенности письменных коммуникаций

Виды деловых писем

Требования к тексту письма

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

2. Ключевая фаза общения – это

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

3. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;

4. интонации голоса;
5. грамотность.

4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

5. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;

7. Для результативного проведения деловых переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд;
3. доброжелательная улыбка;
4. строгий деловой костюм;
5. готовность вести записи.

9. В основе переговоров лежит исключительно конфликт интересов, так как стороны преследуют прямо противоположные цели.

1. Верно
2. Неверно

10. Результат переговоров Победа/Победа – это есть 50/50.

1. Верно
2. Неверно

11. Искусный переговорщик отличается от среднего тем, что он уделяет больше времени подготовке к переговорам.

1. Верно
2. Неверно

12. Когда на переговорах вы пытаетесь убедить другую сторону или объяснить им свою позицию, чем больше аргументов вы приводите, тем лучше.

1. Верно
2. Неверно

13. Искусные переговорщики не раскрывают другой стороне свои истинные чувства во время переговоров.

1. Верно
2. Неверно

14. Во время переговоров незначимые для вас вопросы лучше обсуждать и согласовывать в начале. Это способствует хорошему началу переговоров и помогает установлению атмосферы сотрудничества.

1. Верно
2. Неверно

15. Во время переговоров всегда нужно добиваться наилучших из возможных условий от другой стороны.

1. Верно
2. Неверно

16. К ошибкам в процессе подготовки переговоров относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

17. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное.

18. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;

19. Результаты предварительных договоренностей служат основой для

1. планирования процесса переговоров;
2. планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников;
3. выработки стратегии ведения переговоров;
4. подготовки различных вариантов предложений для партнеров;
5. заключения соглашения.

20. К нечестным «правилам игры» относятся:

1. обман;
2. тактика позиционного нажима;
3. психологическая борьба;
4. недоверие;
5. прерывание взаимодействия.

21. К предпосылкам успешного переговорного взаимодействия не относятся:

1. формирование развитого представления о своей цели и широкой сфере своих интересов;
2. выявление своей наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению;
3. изучение наилучшей альтернативы партнера предполагаемому соглашению.
4. использование реальных обстоятельств, которые могут быть весьма удачными для нас и неудачными для наших партнеров
5. использовать метод принципиального ведения переговоров

22. Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе

1. связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений
2. требует больших затрат времени на переговоры
3. требует следовать методу принципиального ведения переговоров
4. позволяет более гибко вести переговоры
5. обеспечивает заключение самого выгодного соглашения.

23. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?

1. Прямо и резко сказать им об этом.
2. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.

3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.
4. Прервать переговоры.
5. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

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

1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.
2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
4. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним.
5. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

25. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносятся вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.
2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.
3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.
4. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров.

26. Укажите подходящее обращение для делового общения:

1. Дорогой товарищ!
2. Дорогой друг!
3. Брат!
4. Милостивый государь!
5. Уважаемый коллега!

ПК-7

1. PowerPoint - это ...

- a. анимация, предназначенная для подготовки презентаций и слайд-фильмов
- b. программа, предназначенная для подготовки презентаций и слайд-фильмов
- c. текстовый редактор
- d. программа, предназначенная для редактирования текстов и рисунков.

2. Чтобы удалить текст, рисунок со слайда, необходимо ...

- a. Выделить его и нажать клавишу ESC

- b. Щелкнуть по объекту
- c. Выделить его и нажать клавишу DELETE
- d. Стереть

3. Можно ли цвет фона изменить для каждого слайда

- a. Да
- b. Нет
- c. Иногда

4. Как выйти из режима просмотра презентации?

- a. F5
- b. ESC
- c. ENTER
- d. DELETE

5. Какое расширение имеет файл презентации?

- a. *.txt
- b. *.ppt, *.pptx, *.odp
- c. *.doc, *.docx

6. Что необходимо сделать для сохранения изменений в файле?

- a. Выполнить команду "Файл - Открыть..."
- b. Выполнить команду "Файл - Свойства..."
- c. Выполнить команду "Файл - Сохранить"
- d. Нажать кнопку "Копировать" на панели инструментов

7. В презентации можно использовать:

- a. оцифрованные фотографии;
- b. звуковое сопровождение;
- c. документы, подготовленные в других программах;
- d. все выше перечисленное

8. Что такое Power Point?

- 1. прикладная программа Microsoft Office, предназначенная для создания презентаций
- 2. прикладная программа для обработки кодовых таблиц
- 3. устройство компьютера, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме
- 4. системная программа, управляющая ресурсами компьютера

9. Составная часть презентации, содержащая различные объекты, называется...

- 1. слайд
- 2. лист
- 3. кадр
- 4. рисунок

10. Какая клавиша прерывает показ слайдов презентации программы Power Point?

1. *Enter*
2. *Del*
3. *Tab*
4. *Esc*

11. Укажите расширение файла, содержащего обычную презентацию Microsoft Power Point.

1. *.ppt*
2. *.gif*
3. *.jpg*
4. *.pps*

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02346-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846984&idb=0>.
2. Панфилова А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / Панфилова А. П., Верецагиной Н. О. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. - 252 с. - Книга из коллекции РГПУ им. А. И. Герцена - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-8064-3065-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=806267&idb=0>.
3. Митрошенков О. А. Деловые переговоры / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07951-7 : 799.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786653&idb=0>.
4. Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие / Чумиков А.Н. - Москва : Проспект, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-392-35692-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839211&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Панфилова А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / Панфилова А. П., Верецагиной Н. О. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. - 252 с. - Книга из коллекции РГПУ им. А. И. Герцена - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-8064-3065-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=806267&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: оборудованные доской, мелом/ маркером, оборудованием для презентаций, экраном.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.04.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Нестерова Татьяна Альфредовна, кандидат экономических наук, доцент
Ситникова Ирина Викторовна, кандидат социологических наук.

Рецензент(ы): Солдаткин Александр Евгеньевич, кандидат социологических наук.

Заведующий кафедрой: Петрова Ирина Эдуардовна, доктор социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.