

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ПРАВА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Направление и направленность (профиль)

38.03.01 Экономика. Международный бизнес

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые переговоры и деловая переписка» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.01 Экономика (утв. приказом Минобрнауки России от 12.11.2015г. №1327) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Повалюхина А.Н., ассистент, Кафедра межкультурных коммуникаций и переводоведения, Anastasia.Povaliukhina@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры международных отношений и права от 01.04.2020 ,
протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гриванов Р.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575538388
Номер транзакции	00000000004A1A17
Владелец	Гриванов Р.И.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	00000000004A7697
Владелец	Варкулевич Т.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Деловые переговоры и деловая переписка» является освоение студентами этических основ, форм и сфер деловой коммуникации с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения с иностранными партнерами.
- формирование представлений о задачах, формах и разновидностях переговоров.
- изучение и освоение современных теорий ведения переговоров;
- разъяснение строения переговорного процесса.
- ознакомление студентов с проблемами, связанными с введением переговоров.
- формирование практических навыков подготовительной работы и непосредственного ведения переговоров.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.01 «Экономика» (Б-ЭУ)	ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знания:	Принципы построения устной и письменной коммуникации в ситуации межличностного и межкультурного делового общения
			Умения:	Грамотно создавать устные и письменные сообщения различной профессиональной направленности в межличностном и межкультурном взаимодействии
			Навыки:	Владения речевыми нормами в профессиональном общении и деловой переписке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

	ПК-10	Способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Умения:	Использовать для ведения деловых переговоров и деловой переписки современные технические средства, возможности локальных и глобальных сетей.
--	-------	---	---------	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловые переговоры и деловая переписка» является дисциплиной по выбору.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Межкультурная коммуникация», «Основы менеджмента», «Психология», «Управленческие решения». На данную дисциплину опираются «Проектный менеджмент базовый курс», «Управление персоналом».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
38.03.01 Экономика	ОФО	Бл1,ДВ.Б	6	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение. Основные формы делового общения.	4	8	0	12	Доклад. Тест. Контрольные задания.
2	История ведения деловых переговоров. Виды и стратегии переговоров. Виды подходов.	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.
3	Виды переговоров. Этапы ведения переговоров.	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.

4	Особенности делового этикета в разных странах. Национальные стили ведения переговоров.	2	4	0	11	Реферат. Тест. Контрольные задания.
5	Психология конфликта.	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.
6	Резюме и самопрезентация	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.
7	Дипломатический протокол. Дипломатическая переписка.	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.
8	Публичная речь.	2	4	0	11	Доклад. Тест. Контрольные задания.
Итого по таблице		18	36	0	89	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение. Основные формы делового общения.

Содержание темы: Этические принципы и нормы деловых людей. Психология поведения деловых людей. Международный деловой этикет. Структура делового письма. Правила оформления. Электронная переписка. Деловая беседа, деловые совещания, деловые переговоры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 2 История ведения деловых переговоров. Виды и стратегии переговоров. Виды подходов.

Содержание темы: История искусства полемики. Этика и психология решения спорных вопросов. Мягкий подход; жесткий подход; Гарвардский подход (принципиальный подход). .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 3 Виды переговоров. Этапы ведения переговоров.

Содержание темы: Уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Основные требования к ведению письменных переговоров. Переговоры позиционные и принципиальные. Основы успешных переговоров. Письма-запросы и коммерческие предложения. Письма с требованием об оплате, с просьбами об отсрочке платежа. Заказы, счета-фактуры, предложения, принятие или отказ от предложений. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 4 Особенности делового этикета в разных странах. Национальные стили ведения переговоров.

Содержание темы: Особенности делового этикета в разных странах. Особенности ведения международных переговоров с учетом национального менталитета и деловых качеств разных народов мира. Различия национальных характеров. Культурные особенности разных стран, на которые следует обратить внимание при деловом общении. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Доклад. Тест. Контрольные задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 5 Психология конфликта.

Содержание темы: Спорные вопросы и конфликты в деловом общении, способы их урегулирования. Невербальные коммуникации в деловом общении. Речевые стратегии в урегулировании спорных вопросов. Составление письма претензии и рекламации, ответ на письма-претензии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 6 Резюме и самопрезентация.

Содержание темы: Правила составления резюме (особенности составления резюме на английском языке). Отличие резюме от CV и от портфолио. Деловая визитная карточка: правила оформления. Собеседование при приеме на работу. Виды собеседований, типы базовых вопросов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 7 Дипломатический протокол. Дипломатическая переписка.

Содержание темы: Особенности дипломатической переписки. Виды дипломатической переписки. Составление дипломатической корреспонденции. Делегация: Формирование делегации на переговоры, принципы рассадки за столом переговоров. Тонкости приема зарубежных делегаций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

Тема 8 Публичная речь.

Содержание темы: Деловая беседа по телефону, дискуссия, полемика, дискурс, дебаты. Правила аргументации и убеждения собеседника. Публичная речь и ее виды. Структура подготовки и произнесения публичной речи.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Поиск и анализ информации по теме занятия.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов (СРС) призвана дополнить и углубить теоретические знания, полученные в ходе лекционного занятия, способствует качественному закреплению знаний студентами. СРС предполагает подготовку к лекциям, практическим занятиям, а также написание эссе, подготовку сообщений (докладов) и презентаций. Цель внеаудиторной работы – научить студентов самостоятельно работать с печатными и

электронными источниками информации, систематизировать и анализировать информацию. Самостоятельная работа студентов при подготовке к занятиям осуществляется в рамках изучения материала, изложенного преподавателем на лекции.

При изучении материала по теме следует проработать вопрос в основной и дополнительной литературе, рекомендованной преподавателем. Обязательно следует обратиться к нормативному регулированию вопроса и проработать нормативные документы, рекомендованные по соответствующему вопросу. Для закрепления материала и контроля уровня его усвоения следует ответить на вопросы, рекомендованные для самостоятельной проверки.

При выполнении индивидуальных заданий в рамках домашнего задания, прежде всего, следует выполнить процедуру подготовки к занятиям. Подготовка к докладу, сообщению должна сопровождаться изучением научной литературы (монографии, статьи, диссертации и др.) обобщением накопленного опыта по заявленной проблеме. Доклад оформляется в соответствии с требованиями к оформлению работ. Важно также подготовить свое выступление и презентацию для публичного выступления на занятии. Студент должен быть готов не только представить свою точку зрения, уметь её аргументировать, но и ответить на вопросы преподавателя и других студентов. При необходимости может быть представлено несколько точек зрения по проблеме и обсуждение проведено как «дуэль оппонентов».

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка к собеседованию, решение заданий. Также в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка докладов. При этом обязательным является выступление на занятии с последующим ответом на вопросы. К оформлению текстовой части, таблиц, иллюстраций и списка использованной литературы предъявляются единые требования в соответствии с СТО ВГУЭС «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению дипломных, курсовых работ (проектов); контрольных работ, рефератов».

Сообщение (доклад) представляет собой аналитический текст, оценивающий и сравнивающий различные научные позиции, с последующим авторским обобщающим выводом. Сообщение (доклад) излагается в устной форме публично (в рамках практического занятия).

Реферат – текст, создаваемый на основе одного или нескольких исходных текстов. Включает в себя фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с документом и определения целесообразности обращения к нему. Реферативные материалы содержат в сжатом виде текст первичного документа, его письменную модель, ориентируют специалиста в текущей и ретроспективной информации, привлекают их внимание к актуальным теоретическим и практическим проблемам, знакомят с новейшими исследованиями в той или иной научной области.

Эссе представляет собой письменное изложение личного мнения автора (студента) по проблемному вопросу, его эмоциональную и логическую оценку, не привязанную к мнению научного и профессионального авторитета.

Практические занятия призваны закреплять теоретические знания, полученные студентом в ходе лекций, ознакомления с учебной и научной литературой, формировать у него компетентностные умения и навыки. Практические занятия позволяют также преподавателю осуществлять текущую аттестацию студентов. При подготовке к практическому занятию студент должен внимательно ознакомиться с соответствующим разделом рабочей программы дисциплины. Это позволит составить краткий план подготовки по теме предстоящего практического занятия, поможет лучше сориентироваться при проработке вопросов, способствует структурированию знаний. После этого необходимо изучить соответствующий раздел учебника (учебного пособия), ознакомиться с дополнительной литературой, рекомендованной к этому занятию. По наиболее сложным вопросам целесообразно составлять конспект. Студент должен готовиться с учётом контрольных вопросов и обязан уметь давать определения основным понятиям, которыми оперирует данная учебная дисциплина.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

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

8.1 Основная литература

1. Коробейникова А. А. Коммуникативный практикум [Электронный ресурс] , 2018 - 150 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/646232>

2. Митрошенков О. А. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 315 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-peregovory-424017>

3. Родыгина Н. Ю. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 430 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905>

4. Спивак В. А. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 460 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318>

8.2 Дополнительная литература

1. Егорова Н. В. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] , 2017 - 104 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/646129>

2. Коробейникова А. А. Речевая служебная культура [Электронный ресурс] , 2015 - 172 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/304043>

3. Михалькевич, Георгий Николаевич. Этикет международного общения [Текст] : учебное пособие для вузов / Г. Н. Михалькевич - Минск : Книжный дом , 2004 - 272 с.

4. Самойленко В. В. Дипломатическая служба : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НОРМА , 2014 - 336 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=122556>

5. Терентьева Т. А. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] , 2013 - 38 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/227486>

6. Чернышова Л. И. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ: ЭТИКА, КУЛЬТУРА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для СПО [Электронный ресурс] , 2019 - 161 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-430797>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Профессиональные шаблоны деловых писем [Электронный ресурс] / Портал "DELOPIS.RU" - Режим доступа: <http://www.delopis.ru/categories.html>

2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

3. Типовые фразы при написании деловых писем на английском языке [Электронный ресурс] / Портал "Learnenglishbest.com" <http://www.learnenglishbest.com/tipovye-frazy-pri-napisanii-delovykh-pisem-na-angliyskom.html>

4. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- ABBYY Lingvo 12 Multi-languages

10. Словарь основных терминов

Адресат – получатель.

Адресант – отправитель.

Аннотация – краткое изложение первоисточника.

Бланк – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией (например, анкетный бланк).

Виза – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

Входящий документ – документ, поступивший в учреждение.

Гриф – пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки

деловой корреспонденции ("секретно", "срочно", "не подлежит оглашению", "лично").

Дата – число, месяц и год составления или подписания документа, указанные на нем цифрами.

Деловое письмо – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, заявление о приеме на работу и т.д.).

Извещение – документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и содержащий предложение принять участие.

Индекс – условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета (регистрации) и исполнения.

Исходящий документ – документ, отправленный из учреждения.

Контракт – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

Корреспондент – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

Машиночитаемый текст – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

Номенклатура – перечень наименований.

Номер входящего письма – регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.

Нормативные документы – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

Официальные документы – документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

Письмо – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

Подпись на документе – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая его подлинность или заверяющая копию документа.

Предложение – письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию, о готовности заключить с ним договор на определенных условиях.

Претензионное письмо – письмо, направленное виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.

Реквизиты – обязательные элементы служебного документа. Реквизит документа – обязательный информационный элемент (автор, дата и т.п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

Состав удостоверения – подпись и печать. Текстовый документ – документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.

Факсимиле – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия документов, получаемых по факсу; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

Физическое лицо – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей).

Формуляр документа – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т.п.).

Циркулярное письмо – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

Юридическое лицо – учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.