

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение Высшая школа международных отношений и востоковедения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Деловое общение в мультикультурной среде Б1.В.ДВ.14

Направление подготовки: 41.03.01 - Зарубежное регионоведение

Профиль подготовки: Регионы и страны евроатлантической цивилизации

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Терентьева И.В.

Рецензент(ы):

Летяев В.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Летяев В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений (отделение Высшая школа международных отношений и востоковедения):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) референт-помощник проректора Терентьева И.В.
Ректорат КФУ , Irina.Terenteva@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) 'Ведение переговоров' являются: развитие у студентов личностных качеств, а также формирование общекультурных-универсальных (общенаучных, социально-личностных, инструментальных) и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по данному направлению подготовки; овладение ими существующих технологических приемов ведения переговоров, содержания и структуры построения переговоров, факторов и тенденций, влияющих на переговорный процесс, средствами для решения современных проблем в области международных и общественных отношений.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.14 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 41.03.01 Зарубежное регионоведение и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Изучения дисциплины будут способствовать приобретенные знания при изучении таких предшествующих дисциплин, как 'Теория и история дипломатии', 'История международных отношений и внешняя политика России', 'Международные конфликты', 'Дипломатическая и консульская службы', 'Процесс принятия внешнеполитических решений' и др. Студенты, завершившие изучение данной дисциплины должны пройти изучение курсов: 'Риторика', 'Административная офисная технология', 'Международный менеджмент', 'Социально-экономическая статистика' и др.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-10 (общекультурные компетенции)	способностью творчески подходить к порученному заданию, уметь проявлять разумную инициативу и обосновывать ее перед руководителем, нести персональную ответственность за результаты своей профессиональной деятельности
ОК-8 (общекультурные компетенции)	владением культурой речи, основами профессионального и академического этикета
ОПК-13 (профессиональные компетенции)	способностью владеть профессиональной лексикой, быть готовым к участию в научных дискуссиях на профессиональные темы
ОПК-17 (профессиональные компетенции)	способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью вести диалог, переписку, переговоры на иностранном языке, в том числе языке (языках) региона специализации, в рамках уровня поставленных задач

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках, включая язык(и) региона специализации
ПК-6 (профессиональные компетенции)	владением знаниями о ключевых направлениях внешней политики зарубежных стран, особенностей их дипломатии и взаимоотношений с Россией

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

- способность использовать на практике навыки и умения в организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, в управлении коллективом, влиять на формирование целей команды, воздействовать на ее социально-психологический климат в нужном для достижения целей направлении, оценивать качество результатов деятельности;
- способность к инновационной деятельности;
- способность ставить и решать перспективные научно-исследовательские и прикладные задачи;
- готовность к принятию ответственности за свои решения в рамках профессиональной компетенции, к принятию нестандартных решений;
- готовность анализировать и объяснять политические, социокультурные, экономические факторы исторического развития, а также роль человеческого фактора и цивилизационной составляющей.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема 1. Предмет и задачи курса. Деловое						

общение как сфера профессиональной деятельности.

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. национально-культурные особенности делового общения	8		2	2	0	
4.2	Содержание дисциплины						
	Тема 1. Предмет и задачи курса. Деловое общение как сфера профессиональной деятельности. лекционное занятие (2 часа(ов)): Тема 1. Двусторонние и многосторонние переговоры. Этика деловых переговоров Самостоятельное определение переговоров говорит о том, что они представляют собой обмен мнениями ког-то с кем-то с самыми различными целями. Вместе с тем специфичность переговоров заключается в том, что участники обмена мнениями, как правило, стремятся прийти к согласию между собой при той посылке, что каждый из них располагает ключами к такому согласию. В наше время переговоры во все большей степени составляют несущую ткань государственной, общественно-политической и социальной жизни, равно как и всей торгово-экономической сферы. Возрастает их роль и в жизни международного сообщества. Международное сообщество находится в поисках нового миропорядка и новых взаимоотношений между государствами. Но и активность стран во внешней политике становится все более важной составляющей национального развития. Она эффективно используется для завоевания новых позиций в мировом разделении труда, для достижения целей в политической и гуманитарной сферах. Все это повышает значение переговоров как средства преодоления конфликтов, развития сотрудничества и состоятельности между участниками международного общения. Повестка дня переговоров обширна и многообразна. Применительно к дипломатии суть переговоров состоит главным образом в том, чтобы достичь гармоничного интересов участвующих в них государств, привести эти государства к согласию по обсуждаемой проблеме, к взаимоприемлемому ее решению. Особая ценность переговоров в том, что они представляют собой антипод силовых решений проблем, антипод войны. Переговоры – наиболее ответственный и сложный вид дипломатической деятельности. Множество международно-правовых норм, обилие претендентов и обширная исследовательская литература о переговорах составляют подлинную науку о переговорах. Переговоры – это состязание. За ним могут наблюдать общественное мнение государств, ведущие переговоры, другие страны, весь мир. Вместе с тем это состязание своеобразное. Ход и результаты переговоров во многом зависят не только от профессиональной подготовки, но и барьеров участия участников, их способностей. Это дает основание рассматривать переговоры не только как науку, но и как искусство.	2	2	0			
	практическое занятие (2 часа(ов)): 1. Раскройте понятие переговоров и охарактеризуйте их место в дипломатической деятельности. 2. Какова роль переговоров в жизни международного сообщества? 3. В чем состоит основное предназначение переговоров? 4. Раскройте взгляд на переговоры как на науку и искусство.			4	2	0	
	Тема 2. национально-культурные особенности делового общения лекционное занятие (2 часа(ов)): Тема 2. Национально-культурные особенности делового общения Тема 2. Национально-культурные особенности делового общения Тема 2. Национально-культурные особенности делового общения	8		2	6	0	
	Тема 9. Деловая игра	8		2	6	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Экзамен
	Итого			22	22	0	

В этнопсихологии принято различать культуры с низким уровнем контекста, в которых произнесенные слова воспринимаются собеседником практически буквально, без учета возможного скрытого смысла. К ним относятся, к примеру, американская и немецкая. И культуры с высоким уровнем контекста (в частности, французская и японская), где значение контекста очень велико и порой скрытый в словах смысл способен менять сказанное на прямо противоположное. Рассмотрим представителей каждой культуры подробно. Американский стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. При этом по сравнению с представителями других стран, члены американской делегации относительно самостоятельны при принятии решений и стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Поэтому в процессе переговоров с ними необходимо выдвигать реальные и конкретные предложения. Американская культура сравнительно молода, если ее сравнивать со многими европейскими, азиатскими или ближневосточными культурами. Часто при заключении коммерческих соглашений американские партнеры проявляют слишком большую напористость и даже агрессивность. Одновременно с этим нередко проявляют и эгоцентризм, полагая, что партнер по переговорам непременно должен руководствоваться теми же правилами. Готовясь к переговорам с французскими коллегами, надо помнить, что Франция – одна из старейших наций на европейском континенте. Долгое время французский язык был языком дипломатического общения. Это не могло не сказаться на чертах национального характера, французского стиля современного делового общения. Французская система образования ориентирована на воспитание независимых и критически настроенных граждан. Французы скорее галантны, чем вежливы, скептически и расчетливы, хитроумны и находчивы. Они никогда не желают рисковать. Переговоры ведут жестко, дают своей конфронтацией. Если предстоит встреча с французской делегацией, то переговоры нужно провести исключительно корректно, сдержанно и помнить об этих особенностях. Французские партнеры не любят сталкиваться в ходе переговоров с неожиданными изменениями в позициях партнеров, поэтому большое значение придают достижению предварительных договоренностей. Немцы предпочитают начинать переговоры, только если достаточно уверены в том, что придут к какому-то соглашению с партнером. Очень ценят пунктуальность, и если видят ее в партнере, это немедленно и благотворно сказывается на атмосфере переговоров. При общении с партнерами из Германии следует обратить внимание на то, что немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, стремлением к упорядоченности. Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. Можно использовать принятую в Германии практику организации сотрудничества через агентские и посреднические фирмы. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств способствуют налаживанию деловых долгосрочных связей с немецкими фирмами. При встрече с делегацией из Германии нужно всегда помнить: первое – точность, пунктуальность, опрятность. Эти качества нужны не только для переговоров с зарубежными партнерами, но вообще на любых переговорах. Но, если вы встречаетесь с делегацией из Германии, то это должно быть обязательно учтено. Второе, во всем должны быть ясность и порядок. На столе переговоров все должно быть аккуратно разложено. Вопросы должны быть тщательно подготовлены, заранее написаны на специальной бумаге. Третье, не вступать в переговоры, если вы еще не уверены и сами для себя не решили, как правильно сформулировать или, как правильно поставить данный вопрос. Четвертое, немцы пристально следят за четкой последовательностью и логикой в обсуждении всех вопросов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Что понимается под национальными особенностями ведения переговоров? 2. Охарактеризуйте особенности переговорного стиля дипломатии: России, США, Франции, Великобритании, Германии, Италии.

Тема 3. Двусторонние и многосторонние переговоры. Этика деловых переговоров ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Под этикой переговоров понимают моральные начала, нормы поведения и взаимоотношений участников переговоров друг с другом. На поведение участников переговоров могут влиять многие факторы: мировоззрения и идеология переговорщиков, характер взаимоотношений, острота и сложность обсуждаемых проблем, стратегия и тактика ведения переговоров и, наконец, их личностные качества. В труде де Кальера, написанного им еще в 1716 году, о ведении переговоров с государями, в первую очередь речь идет о недопустимости применения лжи и обмана. Основные этические принципы ведения переговоров и отношения к договоренностям: Принцип правды. Соблюдение договоренности о конфиденциальности переговоров. Верность слову и выполнение обещаний, которые даются в ходе переговоров. Добросовестная подача хода переговоров средствами массовой информации. Точное следование согласованным договоренностям. Уважение правил процедуры. Недопустимость внесения поправок или изменений в подписанные договоренности, изменяющих существо договоренностей. Корректные отношения между партнерами.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Когда государства вступают в переговоры? 2. В чем состоит ключ к успеху переговоров? Раскройте понятия двусторонних и многосторонних переговоров. 3. Что понимается под сессионными и несессионными многосторонними переговорами? 4. Раскройте понятие этики переговоров. 5. В чем состоит значение труда де Кальера для формирования этических норм ведения переговоров?

Тема 4. Технология делового общения. Общая характеристика переговоров, их основные стадии. Основные этапы переговоров.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Следует учесть, что в наше время конфликт является, образно говоря, развивающейся индустрией, и в этих условиях все чаще приходится прибегать к переговорам. Каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают; все меньше и меньше людей соглашаются с навязанными кем-то решениями. Хотя переговоры происходят каждый день, вести их не всегда легко. Люди оказываются перед дилеммой. Они видят лишь две возможности ведения переговоров - быть податливым или жестким. Вторая стандартная стратегия в переговорах предусматривает средний подход: между мягким и жестким. То есть включает в себя попытку сделки между стремлением достичь желаемого и ладить с людьми. Есть третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое. Метод принципиальных переговоров, разработанный в рамках Гарвардского проекта по переговорам. Он состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть, исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Метод означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он не прибегает к трюкам и не использует фактор положения. Принципиальные переговоры показывают, как достичь того, что вам полагается по праву, и остаться при этом в рамках приличий. Этот метод дает вам возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог бы воспользоваться вашей честностью. Метод принципиальных переговоров входит постепенно и в нашу жизнь, соседствуя с остальными методами и постепенно вытесняя их. В переговорной практике возможны и такие ситуации, когда одна из сторон (или несколько) идут на переговоры, не собираясь фактически не только ничего не решать, но и даже обмениваться мнениями. Например, переговоры той или иной стороне нужны лишь для отвлечения внимания партнера.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Раскройте понятие стадий переговорного процесса. 2. Как инициируются переговоры? 3. Как формируется делегация для переговоров? 4. Охарактеризуйте роль главы делегации на переговорах. 5. Раскройте понятие директив для переговоров. 6. Что понимается под ?переговорами о переговорах??

Тема 5. Информационная подготовка к переговорному процессу. Ведение протокола.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Переговоры, начиная с их замысла, органически связаны с интенсивной информационно-аналитической работой. Чем выше качество такой работы, тем точнее могут быть рассчитаны стратегия и тактика переговоров, лучше определены конечные их результаты, прямее и быстрее путь к их достижению. Есть все основания утверждать, что информация самого разного рода находится в центре переговоров и, следовательно, в центре забот переговорщика. Кто владеет информацией? тот ведет дело. Архивные материалы, мемуарная литература, исследования ученых дают множество примеров того, что обладание информацией может явиться решающим фактором обеспечения успеха переговоров. Огромную ценность на переговорах представляет информация об истинных целях партнеров, о пределах их возможных уступок, об их запасных позициях. При подготовке и в ходе переговоров стороны задействуют различные средства для сбора необходимой информации. Объем этой работы определяется важностью переговоров. (Национальные интересы страны - спецслужбы). Вместе с тем не всегда собранная информация бывает полностью достоверной и исчерпывающей, не всегда она точно отвечает потребностям подготовки к переговорам или их ведения. Могут быть и такие ситуации, когда она вообще отсутствует. Во всех подобных случаях, как, впрочем, и в дипломатической и в переговорной деятельности в целом большое значение приобретает аналитика, то есть оценка обстановки, действий и намерений партнера, прогнозирование развития ситуации и расчет собственных шагов на базе соответствующих выводов. При этом сбор фактического материала и его анализ должны рассматриваться как необходимые и взаимосвязанные стороны единого процесса. Отдельные факты для правильной оценки их значения требуют аналитического осмысления, а предположения логического порядка нуждаются в подтверждении фактами. В такой работе большую роль играет личностный фактор? подготовка, опыт и способности тех, кто занимается анализом, включая и такое важное качество, как интуиция. Информация служит не только исходной точкой и путеводной звездой многих переговоров, но и оружием переговорного состязания. Обмен информацией? органическая составляющая переговорного процесса. Он используется партнерами для разъяснения своих целей, оценки складывающейся вокруг переговоров обстановки, воздействия друг на друга. В многосторонних переговорах распространение направленной информации? это, в зависимости от обстоятельств, и способ генерирования благоприятных настроений вокруг своих позиций, и возможность нагнетания напряженности или стимулирования ее сброса. Для этой работы требуется тщательный отбор фактического материала, умение оперативно доводить его до адресатов с соответствующими комментариями.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Раскройте роль информационно-аналитического обеспечения переговоров для их успеха 2. Расскажите об информационно-аналитической работе как о едином процессе сбора фактического материала, его анализа и выводов. 3. Раскройте значение работы с общественным мнением для обеспечения успеха переговоров. 4. Какие методы применяются для обеспечения поддержки со стороны общественного мнения?

Тема 6. Значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. Виды интересов.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Магистральный маршрут выхода на договоренность состоит в нахождении баланса интересов сторон. Эта формула дает объяснение самому широкому числу конкретных переговорных ситуаций. Общие интересы. Такие интересы отражают заинтересованность договаривающихся сторон в достижении одинакового результата по одинаковым причинам. Взаимодополняющие интересы. Именно такие интересы имеют место в том случае, когда участники переговоров стремятся к одинаковому результату, руководствуясь различными интересами. В книгах о переговорах и на курсах по обучению искусству общения можно встретить примеры того, как благодаря умению выявить взаимодополняющие интересы можно прийти к обоюдно согласованному решению. Несовместимые интересы. Подобное соотношение интересов складывается, когда участник переговоров обладает одним или группой интересов, которые несовместимы с интересами других участников. Возникшие расхождения интересов ставят ряд непростых задач, требующих решения, и для этого могут существенно пригодиться: меры по созданию атмосферы доверия; разбивка обсуждаемой проблемы на ряд подвопросов; перевод переговоров в русло подробного выяснения деталей, что может способствовать укреплению отношений.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Раскройте понятие интересов сторон и позиций, которые они занимают на переговорах. 2. Раскройте понятие компромисса. 3. Что понимается под понятием ?новаций?, или ?неожиданных решений?? 4. Раскройте значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. 5. Что понимается под ?кульминацией? и ?развязкой? применительно к переговорам?

Тема 7. Коммуникационные барьеры. Стиль коммуникации в переговорах. Конфликтоспособность

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Следует заметить, что в последние годы, как бы парадоксально это ни звучало, не было открыто ни одного нового фундаментального принципа ведения деловых бесед, хотя заметен существенный прогресс в разработке техники и тактики их ведения. Из имеющегося в этой области опыта мы выделим пять основных принципов, которые являются универсальными и могут быть применены в любой ситуации. Первый принцип - привлечь внимание собеседника. Если вы не в состоянии сделать это, если партнер вас не слушает, зачем вам вообще что-то говорить? (Начало беседы). Второй принцип - пробудить в вашем собеседнике заинтересованность. Когда партнер проявит желание к беседе, потому что уверен, что ваши предложения будут ему полезны, это означает, что он вас будет с удовольствием слушать (Передача информации). Третий принцип - принцип детального обоснования. На основе вызванного интереса надо убедить партнера в том, что он поступит разумно, согласившись с вашими идеями и предложениями, так как их реализация принесет ему и его предприятию пользу (Аргументация). Четвертый принцип - выявить интересы и устранить сомнения вашего партнера. Если партнер ведет себя осторожно и не видит возможности применения ваших идей и предложений на своем предприятии, хотя и понимает их целесообразность, вы должны выяснить и разграничить его желания (нейтрализация, опровержение замечаний). Пятый принцип - основной - заключается в преобразовании интересов партнера в окончательное решение (Принятие решения).

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Что понимается под конструктивным подходом к переговорам? 2. Раскройте значение сотрудничества в ходе переговоров. 3. Дайте характеристику существующим барьерам. 4. Определите стадии конфликта.

Тема 8. Передача и прием информации в ходе переговоров. Вербальная и невербальная коммуникация.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Следует заметить, что в последние годы, как бы парадоксально это ни звучало, не было открыто ни одного нового фундаментального принципа ведения деловых бесед, хотя заметен существенный прогресс в разработке техники и тактики их ведения. Из имеющегося в этой области опыта мы выделим пять основных принципов, которые являются универсальными и могут быть применены в любой ситуации. Первый принцип - привлечь внимание собеседника. Если вы не в состоянии сделать это, если партнер вас не слушает, зачем вам вообще что-то говорить? (Начало беседы). Второй принцип - пробудить в вашем собеседнике заинтересованность. Когда партнер проявит желание к беседе, потому что уверен, что ваши предложения будут ему полезны, это означает, что он вас будет с удовольствием слушать (Передача информации). Третий принцип - принцип детального обоснования. На основе вызванного интереса надо убедить партнера в том, что он поступит разумно, согласившись с вашими идеями и предложениями, так как их реализация принесет ему и его предприятию пользу (Аргументация). Четвертый принцип - выявить интересы и устранить сомнения вашего партнера. Если партнер ведет себя осторожно и не видит возможности применения ваших идей и предложений на своем предприятии, хотя и понимает их целесообразность, вы должны выяснить и разграничить его желания (нейтрализация, опровержение замечаний). Пятый принцип - основной - заключается в преобразовании интересов партнера в окончательное решение (Принятие решения).

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Раскройте понятие психологического воздействия друг на друга партнеров по переговорам.
2. В чем значение вербальной коммуникации? 3. Что означает ?активное слушание?? 4. Виды невербальной коммуникации

Тема 9. Деловая игра

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Как и окружающая обстановка, язык тела и паралингвистика сообщают важную информацию, которая придает дополнительные оттенки, подтверждает произносимые слова или противоречит им. Это невербальные средства общения, хотя в случае паралингвистики (которая включает интонацию, темп и другие экстралингвистические характеристики речи) они могут содержать и звуки. Сообщения, являющиеся ключом к пониманию ситуации, но которые нельзя выразить публично или словесно, передаются через эти каналы. Однако из-за неопределенной и трудноуловимой природы невербальных сообщений люди нередко их ошибочно истолковывают или попросту игнорируют. Как это ни парадоксально, но такие сообщения оказываются более истинными и надежными именно благодаря своей неопределенности. В последнее время вышло несколько книг популярного жанра, авторы которых претендуют на то, что устранили фактор неопределенности в языке тела. Для каждого выражения лица, жеста и позы они предлагают единственный ?перевод?. Например, скрещенные на груди руки означают, что слушатель перестал воспринимать то, что говорит собеседник. Такие упрощенные трактовки являются результатом неверного понимания научных исследований в области невербальной коммуникации. Ни один жест не обладает единственным, неизменным смыслом. Исследователи подчеркивают, что значение любого жеста зависит от культурных норм, индивидуальных привычек, окружающей обстановки, а также от того, что происходило раньше и чего обе стороны ожидают в будущем. Визуальный контакт ? это самый непосредственный и сильный способ невербального общения. В большинстве ситуаций в правилах социального поведения допускают прямой кратковременный взгляд в глаза. Продолжительный взгляд в глаза обычно воспринимается либо как угроза, либо ? в другом контексте ? как признак романтического интереса. Большинство публичных деятелей знают, что если во время выступления смотреть в глаза конкретных людей в аудитории, то воздействие их слов усиливается. Но редко кто осознает, насколько важен контакт глаз, когда они слушают. Хороший слушатель должен активно демонстрировать свое внимание. Паралингвистические характеристики речи предлагают еще один эффективный способ настроиться на чувства собеседника. Как произнесена та или иная фраза? Шесть способов расположить к себе людей: 1. Проявляйте искренний интерес к другим людям. 2. Улыбайтесь! Ведь это простейший способ произвести выгодное первое впечатление. 3. Помните, что для человека звук его имени - самый сладкий и самый важный звук человеческой речи. 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе - это легчайший способ стать хорошим собеседником. 5. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника. 6. Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Правила групповой работы: Организаторские способности ? это такое сочетание индивидуальных свойств личности, которое позволяет человеку быстро, надежно и уверенно организовать людей на выполнение общего дела. Лидеру для достижения успеха очень важно научиться, во-первых, выполнять даваемые ему инструкции, во-вторых, давать инструкции самому. Человек, не способный подчиняться, вряд ли сможет успешно руководить другими. Диагностика. Не менее 5 ответов на каждый из вопросов: - какие качества и умения лидера я знаю в себе? - какие привычки и качества мешают мне быть лидером? Умение анализировать свои действия должно быть присуще лидеру. Распределение ролей. Проведение переговоров с использованием методов, форм и различных технологий.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семе-стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоя-тельной работы
---	-------------------	----------	-------------------	---------------------------------------	-------------------------	--

1.	Тема 1. Предмет и задачи курса. Деловое общение как сфера					
----	---	--	--	--	--	--

профессиональной деятельности.

8

устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. национально-культурные особенности делового общения	8		самостоятельная работа	4	отчет
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения						
3.	Тема 3. Двусторонние и многосторонние переговоры. Этика деловых переговоров	8		самостоятельная работа предполагает активное участие в дискуссиях. Для устного опроса рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в изучаемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В тексте переговоров, таким образом, следует выделять следующие компоненты: - постановка проблемы; - характеристика вариантов решения; - аргументы в пользу тех или иных вариантов решения. На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу. При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте http://dic.academic.ru . При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) терминов, связанных с проблемой и сгруппировать материал вокруг них. Следует избегать четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Введение протокола	4	устный опрос
4.	Тема 4. Общественное общение. Общая характеристика вариантов решения переговоров, их основные стадии	8		анализ литературы	4	отчет
5.	Тема 5. Информационная подготовка к переговорам	8		анализ литературы	4	отчет
6.	Тема 6. Значение философии и методология науки, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям). В ответах задания в каждом вопросе 3-4 варианта ответа, из них правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.	8		устный опрос	2	устный опрос
7.	Тема 7. Барьеры в коммуникации в переговорах. Конфликтоспособность	8		анализ литературы	2	отчет
9.	Тема 9. Деловая переписка	8		самостоятельная работа	4	отчет
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов						

Тема 1. Предмет и задачи курса. Деловое общение как сфера профессиональной деятельности.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Раскройте понятие переговоров и охарактеризуйте их место в дипломатической деятельности. 2. Какова роль переговоров в жизни международного сообщества? 3. В чем состоит основное предназначение переговоров? 4. Раскройте взгляд на переговоры как на науку и искусство. 5. Когда государства вступают в переговоры? 6. В чем состоит ключ к успеху переговоров? Раскройте понятия двусторонних и многосторонних переговоров. 7. Что понимается под сессионными и несессионными многосторонними переговорами? 8. Раскройте понятие этики переговоров. 9. В чем состоит значение труда де Кальера для формирования этических норм ведения переговоров.

Тема 2. национально-культурные особенности делового общения

отчет , примерные вопросы:

Отчет должен включать ответы на вопросы: 1. Что понимается под национальными особенностями ведения переговоров? 2. Охарактеризуйте особенности переговорного стиля дипломатии: России, США, Франции, Великобритании, Германии, Италии. 3. Охарактеризуйте алгоритм оценки внешнего вида переговорщика.

Тема 3. Двусторонние и многосторонние переговоры. Этика деловых переговоров

устный опрос , примерные вопросы:

1. Раскройте понятие стадий переговорного процесса. 2. Как иницируются переговоры? 3. Как формируется делегация для переговоров? 4. Охарактеризуйте роль главы делегации на переговорах. 5. Раскройте понятие директив для переговоров. 6. Что понимается под ?переговорами о переговорах?? 7. Раскройте роль информационно-аналитического обеспечения переговоров для их успеха 8. Расскажите об информационно-аналитической работе как о едином процессе сбора фактического материала, его анализа и выводов. 9. Раскройте значение работы с общественным мнением для обеспечения успеха переговоров. 10. Какие методы применяются для обеспечения поддержки со стороны общественного мнения?

Тема 4. Технология делового общения. Общая характеристика переговоров, их основные стадии. Основные этапы переговоров.

отчет , примерные вопросы:

1. Раскройте понятие психологического воздействия друг на друга партнеров по переговорам. 2. В чем значение вербальной коммуникации? 3. Что означает ?активное слушание?? 4. Виды невербальной коммуникации. 5. Раскройте понятие интересов сторон и позиций, которые они занимают на переговорах. 6. Раскройте понятие компромисса. 7. Что понимается под понятием ?новаций?, или ?неожиданных решений?? 8. Раскройте значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. 9. Что понимается под ?кульминацией? и ?развязкой? применительно к переговорам?

Тема 5. Информационная подготовка к переговорному процессу. Ведение протокола.

отчет , примерные вопросы:

Отчет включает ответы на вопросы: 1. Раскройте роль информационно-аналитического обеспечения переговоров для их успеха 2. Расскажите об информационно-аналитической работе как о едином процессе сбора фактического материала, его анализа и выводов. 3. Раскройте значение работы с общественным мнением для обеспечения успеха переговоров. 4. Какие методы применяются для обеспечения поддержки со стороны общественного мнения?

Тема 6. Значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. Виды интересов.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Раскройте понятие интересов сторон и позиций, которые они занимают на переговорах. 2. Раскройте понятие компромисса. 3. Что понимается под понятием ?новаций?, или ?неожиданных решений?? 4. Раскройте значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. 5. Что понимается под ?кульминацией? и ?развязкой? применительно к переговорам?

Тема 7. Коммуникационные барьеры. Стиль коммуникации в переговорах. Конфликтоспособность

отчет , примерные вопросы:

Отчет включает ответы на вопросы: 1. Что понимается под конструктивным подходом к переговорам? 2. Раскройте значение сотрудничества в ходе переговоров. 3. Дайте характеристику существующим барьерам. 4. Определите стадии конфликта. 5. назовите основные площадки для ведения международных переговоров. 6. От каких факторов зависит выбор переговоров как средства урегулирования конфликта? 7. Дайте определение международного конфликта. 8. Назовите причины возникновения международных конфликтов и споров. 9. Раскройте типы международных конфликтов. 10. Дипломатические способы решения международных конфликтов.

Тема 8. Передача и прием информации в ходе переговоров. Вербальная и невербальная коммуникация.

Тема 9. Деловая игра

отчет, примерные вопросы:

отчет описывает: 1. Какие приемы использовались? 2. Раскройте понятие психологического воздействия друг на друга партнеров по переговорам. 3. Охарактеризуйте роль главы делегации на переговорах.

Итоговая форма контроля

экзамен (в 8 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

1. Раскройте понятие переговоров и охарактеризуйте их место в дипломатической деятельности.
2. Какова роль переговоров в жизни международного сообщества?
3. В чем состоит основное предназначение переговоров?
4. Раскройте взгляд на переговоры как на науку и искусство.
5. Когда государства вступают в переговоры?
6. В чем состоит ключ к успеху переговоров?
7. Раскройте понятия двусторонних и многосторонних переговоров.
8. Что понимается под сессионными и несессионными многосторонними переговорами?
9. Раскройте понятие этики переговоров.
10. В чем состоит значение труда де Кальера для формирования этических норм ведения переговоров?
11. Раскройте содержание основных этических принципов ведения переговоров и отношения к договоренностям.
12. Раскройте понятие интересов сторон и позиций, которые они занимают на переговорах.
13. Раскройте понятие компромисса.
14. Что понимается под понятием "новаций", или "неожиданных решений"?
15. Раскройте значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей.
16. Что понимается под "кульминацией" и "развязкой" применительно к переговорам?
17. Что понимается под стратегией переговоров?
18. Какого рода факторы следует принимать во внимание при разработке стратегии переговоров?
19. Что понимается под тактикой переговоров?
20. Раскройте понятия открытой, закрытой, тактики "салями".
21. Что понимается под конструктивным подходом к переговорам?
22. Раскройте значение сотрудничества в ходе переговоров.
23. Раскройте роль информационно-аналитического обеспечения переговоров для их успеха.
24. Расскажите об информационно-аналитической работе как о едином процессе сбора фактического материала, его анализа и выводов.

25. Раскройте значение работы с общественным мнением для обеспечения успеха переговоров.
26. Какие методы применяются для обеспечения поддержки со стороны общественного мнения?
27. Раскройте понятие психологического воздействия друг на друга партнеров по переговорам.
28. Что понимается под национальными особенностями ведения переговоров?
29. Охарактеризуйте особенности переговорного стиля дипломатии: России, США, Франции, Великобритании, Германии, Италии.
30. Раскройте понятие стадий переговорного процесса.
31. Как иницируются переговоры?
32. Как формируется делегация для переговоров?
33. Охарактеризуйте роль главы делегации на переговорах.
34. Раскройте понятие директив для переговоров.
35. Что понимается под "переговорами о переговорах"?
36. Как формируется повестка дня переговоров?
37. Как определяется состав и уровень участников переговоров?
38. Как определяется место проведения переговоров?
39. Раскройте понятие и значение правил процедуры и порядка проведения переговоров.
40. Раскройте понятие различных фаз переговоров.
41. Какие приемы используются при поисках договоренностей?
42. Раскройте понятие посредничества.
43. Какова роль института посредничества в урегулировании международных конфликтов?
44. Значение института посредничества из истории мирового опыта.
45. Раскройте условия эффективности посредничества.
46. Назовите условия, при которых требуется вмешательство посредника.
47. Выделите основные функции посредника.
48. Назовите четыре этапа посредничества.
49. Охарактеризуйте межправительственные и неправительственные организации, выступающие в качестве посредников.
50. В каких формах фиксируются договоренности, достигнутые в итоге переговоров?
51. Раскройте основные профессиональные и психологические качества, необходимые переговорщику.

7.1. Основная литература:

Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебник / М.Л. Асмолова.

- М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 247 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=182234>

7.2. Дополнительная литература:

Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 368 с. - ISBN 978-5-9596-0974-0 <http://znanium.com/bookread2.php?book=514885>
ЭБС 'Знаниум'

7.3. Интернет-ресурсы:

Влияние национальных традиций - <http://library.gospolitika.ru/7.html>)

Научно-образовательный форум по международным отношениям - www.Obraforum.ru

"ПИР" - центр политических исследований - www.pircenter.ru

Сотрудничество России и Китая в борьбе с международным терроризмом - www.ecrats.com/ru/docs/read/communique

Теория и методология политической науки - <http://pubs.carnegie.ru/books>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Деловое общение в мультикультурной среде" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины "Ведение переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Принтер и ксерокс для создания раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 41.03.01 "Зарубежное регионоведение" и профилю подготовки Регионы и страны евроатлантической цивилизации .

Автор(ы):

Терентьева И.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Летяев В.А. _____

"__" _____ 201__ г.