

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1158822	Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Сервис	Код ОП 1. 43.03.01/33.01
Направление подготовки 1. Сервис	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.01

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Лахтионова Елизавета Сергеевна	кандидат исторических наук, доцент	Доцент	истории России

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации

1.1. Аннотация содержания модуля

Освоение модуля направлено на формирование профессиональных компетенций бакалавра сервиса в области взаимодействия с клиентами, ведения переговоров, разработки и проведения презентаций. Изучение модуля предполагает овладение практическими навыками в области переговоров и презентаций. Модуль образовательной траектории «Конференц-сервис и деловой протокол»

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации	3
ИТОГО по модулю:		3

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	1. Практика эффективной коммуникации
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	З-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей З-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения

		<p>У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p> <p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
	<p>ПК-11 - Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды</p>	<p>З-1 - Нормы, традиции и ритуалы в различных ситуациях деловой и светской практики</p> <p>У-1 - Определять цели, задачи, условия и ресурсы организации делового, дипломатического мероприятия</p> <p>П-1 - Применять технологии организации и проведения делового и дипломатического мероприятия, взаимодействия с учетом требований делового и дипломатического протокола и этикета в условиях межкультурного взаимодействия</p>

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Навыки эффективных переговоров и
эффективной презентации

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Лахтионова Елизавета Сергеевна	кандидат исторических наук, доцент	Доцент	истории России

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Лахтионова Елизавета Сергеевна, Доцент, истории России

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теория переговорного процесса	Деловые переговоры: предмет и метод учебной дисциплины. Участники переговоров. Нравственно-этическое и предпринимательское значение переговоров. Переговоры как необходимое условие бизнеса. Виды, цели и функции переговоров. Традиционные подходы к ведению переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Переговоры как специфический вид деловой коммуникации. Два подхода к переговорам. Два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский. Модели переговорного процесса. Основные типы переговоров. Система внутренних составляющих переговоров. Внешние и внутренние переговоры. Стратегическая цель переговоров. Разработка устной и письменной концепции переговоров. Культурная специфика в практике деловых переговоров. Характеристика национальных стилей коммуникации. Инструменты психологического анализа в практике переговоров (функции сознания и механизмы человеческой психики, свойства восприятия, социальные стереотипы, защитные установки, соотношение вербальных и невербальных средств общения). Психология коммуникации. Основы конфликтологии (природа и типы конфликтов, источники возникновения конфликтов, уровни и способы решения конфликтов. управления конфликтной ситуацией и правила профилактики). Основы риторики.

2	Планирование переговоров	Планирование переговоров (формулировка целей и задач, определение переговорной позиции, разработка стратегии и тактических приемов переговоров, определение возможных вариантов решения). Анализ оппонента (сбор информации об оппоненте, анализ целей партнера по переговорам, определение типа партнера). Организация переговоров (согласование с партнером места и времени проведения переговоров, уровня переговоров, формирование состава делегации, подготовка необходимых документов). Психологический настрой.
3	Проведение переговоров	Алгоритм проведения переговоров: начало ведения переговоров, установление контакта, передача информации, аргументация, опровержение аргументов партнера, работа с возражениями, принятие решений, завершение переговоров.
4	Технологии эффективной презентации	Эффективная презентация в информационном обществе. Коммуникационный процесс и передача информации. Теория публичного выступления. Основные признаки эффективной презентации. Технологии презентаций. Основные программные продукты для создания презентаций.
5	Подготовка презентации	Типы и жанры презентаций. Шаги подготовки к презентации. Планирование презентаций. Структура презентаций. Подготовка речи. Содержание презентаций. Стилль презентации – формы словесного выражения. Мультимедийные и коммуникационные средства подачи информации. Письменные презентации. Как подготовиться к выступлению.
6	Проведение презентации	Выбор места проведения презентации. Техническая подготовка к презентации. Форс-мажор при проведении презентации. Искусство публичного выступления. Этапы публичного выступления: цель, приемы, лексика. Способы установления контакта с аудиторией. Ответы на вопросы. Приемы «оживления» выступления. Заключение презентации и подведение итогов. Как преодолеть волнение. Ошибки публичного выступления.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	3-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации

Электронные ресурсы (издания)

1. Фелдер, Р., Р., Бердникова, Е.; Переговоры на кулаках. Советы и истории от Мастера компромиссов : научно-популярное издание.; Сибирское университетское издательство, Новосибирск; 2005; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57422> (Электронное издание)
2. Маличевский, В., В.; Переговоры без страха и тревог : практическое пособие.; Мультимедийное Издательство Стрельбицкого, Киев; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234571> (Электронное издание)
3. Михайлова, К. Ю.; Международные деловые переговоры : учебное пособие.; АГРУС, Ставрополь; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468> (Электронное издание)
4. ; Переговоры в коммерческой деятельности предприятия : учебно-методическое пособие.; Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), Ростов-на-Дону; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568098> (Электронное издание)
5. ; Переговоры : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (Электронное издание)
6. Лашко, , С. И.; Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты : учебное пособие.; Южный институт менеджмента, Краснодар; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/25972.html> (Электронное издание)
7. Дагаева, , Е. А.; Деловые переговоры : учебное пособие.; Таганрогский институт управления и экономики, Таганрог; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/108077.html> (Электронное издание)
8. Лазарев, Д., Д.; Корпоративная презентация: как продать идею за 10 слайдов : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279475> (Электронное издание)
9. Калмыков, А. А.; Презентация знания (вопросы визуализации) книга для тех, кто желает быть понятым : монография.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480140> (Электронное издание)
10. Василенко, , С. В.; Эффектная и эффективная презентация : практическое пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/1146.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Стил, Пол Т., П. Т., Бизор, Бизор Т., Пташная, Т.; Переговоры в бизнесе : практ. пособие.; НИРРО, Москва; 2004 (6 экз.)
2. Сэмпсон, Э.; Бизнес-презентация. Творческие идеи для блестящего выступления : пер. с англ.; Деловая культура, Москва; 2004 (9 экз.)
3. Вайссман, Дж.; Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию : [пер. с англ.]; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2011 (5 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Бизнес класс /www.classs.ru

Деловой протокол & этикет /www.prokolonline.ru

AUP.RU Административно – управленческий портал/ www.aup.ru

Хабр <https://habr.com/ru/flows/admin/>

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Навыки эффективных переговоров и эффективной презентации

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>