

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт бизнеса и делового администрирования
Факультет международного бизнеса и делового администрирования

УТВЕРЖДЕНА

решением Ученого совета ИБДА

Протокол от «12» сентября 2019 г. № 7

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.04 Ведение переговоров

38.03.02 Менеджмент

Управление прорывными проектами в международном бизнесе

Бакалавр

Очная форма обучения

Год набора – 2020

Москва, 2020

Автор(ы)–составитель(и):

Ильвовская Е.В. – заместитель генерального директора компании B2B-Center (АО "Центр развития экономики")

Заведующий кафедрой гуманитарных наук, деловой этики и социальной ответственности
ИБДА д.филос.н., профессор И.В. Колесникова

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы..... | 4 |
| 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины..... | 5 |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине..... | 6 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..... | 10 |
| 6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 10 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)..... | 10 |

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Б1.В.ДВ.06.04 Ведение переговоров** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|---|
| ПК-12 | Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | ПК-12.1 | Формирование навыков организации и поддержки связей с деловыми партнерами с учетом специфики контрагентов |

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| Обобщенные трудовые функции | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|--|--------------------------------|---|
| Умение строить конструктивные взаимодействия во внутренней и внешней среде организации | ПК-12.1 | <u>на уровне знаний</u> <ul style="list-style-type: none"> – инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; – правил поведения в деловых коммуникациях разного типа; |
| | | <u>на уровне навыков</u> <ul style="list-style-type: none"> – проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; – деловых коммуникаций с партнерами; – проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки |

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы.

Объем дисциплины

Дисциплина **Б1.В.ДВ.06.04 Ведение переговоров** изучается в объеме 6 з.е., количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 72, в том числе

лекции – 36, практические занятия – 36, самостоятельная работа студентов – 108 ак.часов,
подготовка к экзамену и сдача экзамена – 36 ак.часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина **Б1.В.ДВ.06.04 Ведение переговоров** предназначена для студентов 3-го курса, изучается в 6 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин:

- Культура речи и деловое общение
- Теория менеджмента
- Деловая этика.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

(очная форма обучения)

| № п/п | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации |
|--------------------------|--|---------------------------------|---|----|----|-----|----|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Виды деловых коммуникаций | 22 | 4 | | 4 | | 14 | |
| Тема 2 | Места проведения деловых коммуникаций | 22 | 4 | | 4 | | 14 | |
| Тема 3 | Роли участников деловых коммуникациях | 24 | 4 | | 4 | | 16 | ДИ |
| Тема 4 | Инструменты деловых коммуникаций и приемы их использования | 28 | 6 | | 6 | | 16 | ДИ |
| Тема 5 | Правила поведения в деловых коммуникациях разного типа | 28 | 6 | | 6 | | 16 | ДИ |
| Тема 6 | Правила деловых коммуникаций в коммуникациях с клиентами. Правила проведения переговоров | 28 | 6 | | 6 | | 16 | ДИ |
| Тема 7 | Правила деловых коммуникаций в коммуникациях с коллегами и партнерами | 28 | 6 | | 6 | | 16 | ДИ |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | экзамен |

| № п/п | Наименование тем и/или разделов | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации | |
|--------|---------------------------------|---------------------------------|---|----|----|-----|---|----|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | СР |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Всего: | | 216 | 36 | | 36 | | 108 | 36 |

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: Деловая игра (ДИ)

Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций

Методы самопрезентации. Правила общения с аудиторией, визуальный и вербальный контакт, умение вести диалог и держать свои аргументы в фокусе внимания слушателей.

Тема 2. Места проведения деловых коммуникаций

Выбор места проведения для мероприятий различного формата. Работа в группах по профилю бизнес-мероприятия.

Тема 3. Роли участников деловых коммуникаций

Обсуждение и выработка нестандартных идей для новых продуктов. Метод мозгового штурма (Брейн-сторминг). Правила проведения штурма, границы и отбор идей по итогам обсуждения. Деловая игра «Мозговой штурм» по теме «Как попасть в компанию мечты со своим скромным резюме?»

Тема 4. Инструменты деловых коммуникаций и приемы их использования

Выработка и принятие коллективных решений методом «Шесть шляп». Деловая игра. Обмен ролями и описание критериев обсуждения при позитивных и негативных позициях.

Тема 5. Правила поведения в деловых коммуникациях разного типа

Правила модераторства в группах разного формата – 5-10 человек. Работа каждого студента в роли модератора, обратная связь от группы, достижение результата обсуждения.

Тема 6. Правила деловых коммуникаций в коммуникациях с клиентами. Правила проведения переговоров.

Проведение переговоров с потенциальными покупателями – обсуждение ценовых, логистических и сервисных условий. Подготовка переговорной позиции и граничных условий соглашения.

Тема 7. Правила деловых коммуникаций в коммуникациях с коллегами и партнерами

Проведение переговоров в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка для обсуждения повышения цены контракта. Телефонные переговоры.

Деловая игра «Совещание». Распределение ролей, задача для каждой роли в ситуации конфликта. Как прийти к его разрешению. Нужно ли договариваться и на каких условиях.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---------------------------------------|
| Тема 1. Виды деловых коммуникаций | Не проводится |
| Тема 2. Места проведения ДК | Не проводится |
| Тема 3. Роли в ДК | Деловая игра |
| Тема 4. Инструменты ДК и приемы их использования | Деловая игра |
| Тема 5. Правила поведения в ДК разного типа | Деловая игра |
| Тема 6. Правила ДК в коммуникациях с клиентами | Деловая игра |
| Тема 7. Правила ДК в коммуникациях с коллегами и партнерами | Деловая игра |

4.1.2. Экзамен проводится в форме устного ответа на вопрос и деловой игры.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 7

Деловая игра на тему «Совещание».

Условия игры:

Участники разбиваются на группы по 5-6 человек. Часть групп Группы 1,3 - личная встреча, группы 2,4 – один участник по скайпу/телефону:

- Проигрываем ситуацию в соответствии с поставленной задачей
- Инициатор встречи подводит итоги: удалось ли добиться своей цели, уложились ли по времени, что мешало и тд

Задания по ролям: Директор по маркетингу, финансовый директор, директор по продажам, генеральный директор, руководитель отдела интернет- маркетинга и др

Оценивается способность договориться в группе в целом; отстоять свое мнение, не переходя к обидам и на личности; способность кого-то из участников в группе взять лидерство или модерировать обсуждение группы.

Пример задания для роли «Директор по маркетингу»

Инициатор встречи. Должен решить вопрос о старте новой рекламной кампании в течение ближайшей недели.

Она выходит за рамки бюджета на 20% (т.е. была запланирована, но с меньшими деньгами), но принесет не меньше 5% годовой выручки.

Риски – используется новый инструмент (контекстная реклама), еще не опробованный в этой компании

Пример задания для роли «Директор по продажам»

Идея: старт новой рекламной кампании по привлечению клиентов.

Сторонник рассматриваемой идеи, так как она принесет дополнительную выручку в размере 5% (это один из его KPIs)

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

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

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--------------------------|--------------------------------|---|
|-----------------|--------------------------|--------------------------------|---|

| | | | |
|-------|---|---------|---|
| ПК-12 | Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | ПК-12.1 | Формирование навыков организации и поддержки связей с деловыми партнерами с учетом специфики контрагентов |
|-------|---|---------|---|

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---------------------------|--|--|
| ПК-12.1 | Способность осуществлять коммуникацию в различных профессиональных ситуациях | <ul style="list-style-type: none"> - Знание инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; - Знание правил поведения в деловых коммуникациях разного типа; - Навыки проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; - Навыки деловых коммуникаций с партнерами; - Навыки проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки |

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Билет 1.

Модерация мозгового штурма (МШ)

- Опишите роль модератора. Выберите модератора в своей группе. Какие еще роли нужно учитывать при проведении МШ?
- Назовите три этапа МШ
- Проведите МШ по теме «Как попасть на первую обложку журнала Forbes через 5 лет после выпуска из университета?»
- Подведите итоги МШ, презентуйте их преподавателю

Шкала оценивания

| | |
|------------------------|---|
| 85-100 баллов | <ul style="list-style-type: none"> - Знает все инструменты деловых коммуникаций и приемы их использования; Может грамотно описать каждый из них по выбору преподавателя - Знает правила поведения в деловых коммуникациях разного типа; умеет продемонстрировать их в ситуации Деловой игры - Владеет навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; - Владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки. Не теряет силу влияния своих аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи |
| 84-70 баллов | <ul style="list-style-type: none"> - Знает большинство инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; Может грамотно описать большую часть из них по своему выбору - Знает основные правила поведения в деловых коммуникациях разного типа; умеет на удовлетворительном уровне продемонстрировать их в ситуации деловой игры - Владеет основными навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами. Может добиться своего в большинстве предложенных переговорных ситуаций - Владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки. Частично сохраняет силу влияния своих аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи |
| 69-55 баллов | <ul style="list-style-type: none"> - Знает существенную часть инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; Может описать некоторую часть из них по своему выбору - Знает часть правил поведения в деловых коммуникациях разного типа; слабо демонстрирует их в ситуации деловой игры - Владеет частичными навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами. Может добиться своего только в наиболее благоприятной ситуации - Частично владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки. Сила влияния аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи существенно ослабевает |
| Менее 55 баллов | <ul style="list-style-type: none"> - Студент не может продемонстрировать устную часть задания, а в деловой игре не может определить правильную стратегию поведения. Участвует в работе группы на зачете пассивно или не участвует совсем |

Перевод баллов в традиционную систему оценки:

| Баллы по 100-балльной системе | Пятибалльная система оценки | Система оценивания «зачтено-не зачтено» |
|-------------------------------|-----------------------------|---|
| 85-100 баллов | отлично | Зачтено |

| | | |
|-----------------|---------------------|------------|
| 70-84 баллов | хорошо | зачтено |
| 55-69 баллов | удовлетворительно | зачтено |
| Менее 55 баллов | неудовлетворительно | не зачтено |

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

Преподаватель формируют группы студентов по 4-5 человек, группы получают задания по вариантам. На устный вопрос отвечает студент, выбранный преподавателем. Остальные дополняют ответ. В деловой игре участвуют все студенты группы. Баллы выставляются студентам индивидуально.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного освоения дисциплины необходимо посещение и активная работа на практических занятиях.

Примеры вопросов для самоконтроля:

- Кто такой модератор? Его роль в Мозговом штурме?
- Назовите три этапа Мозгового штурма
- Опишите роли каждой из шести шляп мышления?
- Расскажите о массовых и индивидуальных методах коммуникации
- Опишите критерии и характеристики формального делового письма
- Как должна выглядеть подпись в деловом письме?
- Опишите правила подготовки презентаций.
- Каковы требования к внешнему виду выступающего с презентацией, его голосу, положению у экрана?

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева Деловые коммуникации, учебник, КНОРУС, 2016

http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/6420.pdf

6.2 Дополнительная литература

Сосновская А.М. Деловая коммуникация и переговоры. Учебное пособие, СПб, изд-во СЗАГС, 2011

<http://ecsocman.hse.ru/data/2011/07/25/1267425136/4%20-%20sosnovsk.pdf>

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы. Не используется

6.4 Нормативные правовые документы

6.5 Интернет-ресурсы

1. <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html>

(статья о видах и условиях возникновения деловых коммуникаций)

2. <https://www.kom-dir.ru/article/1321-delovye-kommunikatsii>

- Особенности и специфика деловых коммуникаций
- Какие невербальные средства деловой коммуникации существуют и как ими пользоваться
- Какие «правила хорошего тона» заведены в деловых коммуникациях
- Как провести важные переговоры, используя методы деловой коммуникации

3. <http://allrefrs.ru/2-909.html> (статья о принципах составления делового письма)

4. <http://www.universalinternetlibrary.ru/book/40147/ogl.shtml> (о правилах написания деловых писем по электронной почте)

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Компьютерный класс или компьютер с выходом в интернет для каждой группы в количестве 7-8 штук

Ноутбук (пакет офисных приложений MS Office)

Мультимедийный проектор

Флип-чарт