

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

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «10» января 2017 г.

№ 5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.2.2 «Деловые переговоры»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Логистика в торговой деятельности»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):Доцент*(ученая степень и(или) ученое звание, должность)*Павлущенко С.Л.*(Ф.И.О.)*Заведующий кафедроймеждународной коммерции д.э.н., профессор*(наименование кафедры)**(ученая степень и(или) ученое звание)*Саламатов В.Ю.*(Ф.И.О.)*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деловые переговоры», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины «Деловые переговоры» в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины «Деловые переговоры»
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые переговоры»
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые переговоры»
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые переговоры»
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деловые переговоры», соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.2.2 «Деловые переговоры» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|---|
| ДПК-5 | способность осуществлять социально-коммуникативные навыки | ДПК-5.2 | готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности |

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.2.2 «Деловые переговоры» у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|--|--------------------------------|--|
| Профессиональный стандарт «Специалист по управлению цепью поставок в авиастроении» утв. от 21 декабря 2015 г. N 1055н А/01.6 руководство выполнением типовых задач управления цепями поставок в авиастроении | ДПК-5.2 | на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> Нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации логистики, цепей поставок в области авиастроения Существующие принципы организации работы подразделений, управляющих цепями поставок в авиастроительной организации комплексное видение современных проблем управления своим временем основы восприятия информации как основы принятия решений |
| | | на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области управления цепями поставок Работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством обобщать информацию, в том числе относительно своих возможностей принимать профессиональные решения: ставить цели и находить пути их |

| | | |
|--|---------|--|
| | | <p>достижения</p> <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> Поиск новых потенциальных поставщиков комплектующих изделий и материалов для производства авиастроительной техники Организация предконтрактной и контрактной работы с поставщиками комплектующих изделий и материалов для производства авиастроительной техники Определение возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ для обработки данных Выбор и привлечение поставщиков логистических услуг Изучение и обобщение передового отечественного и зарубежного опыта в области решения тактических задач управления цепями поставок коммуникациями в устной и письменной форме |
| <p>Профессиональный стандарт «Логист автомобилестроения» утв. Приказ Минтруда России от 14.10.2014 N 721н D/04.5</p> <p>разработка и согласование нормативной, методической и организационно-распорядительной документации</p> | ДПК-5.2 | <p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> Требования национальных и международных стандартов менеджмента качества Нормативная документация организации Принципы производственной системы Основы делопроизводства Основы межличностных отношений <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> Применять методы и принципы логистики Работать с технической и технологической документацией, справочной литературой Разрабатывать и согласовывать нормативную и методическую документацию Работать в информационных системах <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> Координация и контроль проведения работ по разработке методических и |

| | | |
|---|---------|--|
| | | <p>нормативных материалов по логистике</p> <ul style="list-style-type: none"> Разработка, внесение изменений и дополнений в методическую и нормативную документацию |
| <p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации сетей поставок машиностроительных организаций» утв. Приказ Минтруда России от 25.12.2014 N 1142н А/01.6</p> <p>руководство выполнением типовых задач организации сетей поставок</p> | ДПК-5.2 | <p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные законы социальных, гуманитарных, экономических и естественных наук в профессиональной деятельности, позволяющие организовать свой деловой график Отечественный и зарубежный опыт рациональной организации сетей поставок машиностроительной продукции Нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации логистики, цепей поставок и производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности Методы определения специализации подразделений организации и производственных связей между ними Порядок разработки организационных структур организаций, положений о подразделениях, должностных инструкций |
| | | <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> Работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством Давать подчиненным работникам обязательные для исполнения указания по вопросам производственной деятельности и осуществлять контроль их исполнения Передавать знания и опыт, контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, целенаправленно и систематически повышать уровень знаний работников Выбирать способы решения задач организации производства |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля процесса реализации проектов</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ применять методы экспериментального исследования для решения задач тайм-менеджмента |
| | | <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Организация поиска потенциальных поставщиков ■ Организация процедуры выбора поставщиков ■ Формирование партнерских отношений с поставщиками ■ Организация эффективного кооперационного взаимодействия ■ Выбор и привлечение логистических посредников ■ Выбор и применение технологии взаимодействия с потребителем при размещении заказа ■ Отслеживание и осуществление координации инструментарием и навыками организации тайм-менеджмента материальных потоков в сети поставок |

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые переговоры» в соответствии с учебным планом направления подготовки «Торговое дело», профиль «Логистика в торговой деятельности» изучается на 3-м курсе в 5-м семестре. Общая трудоемкость дисциплины – 108 часов или 3 зач. единиц.

Освоение дисциплины «Деловые переговоры» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области менеджмента, формирования социально-коммуникативных навыков.

Дисциплина «Деловые переговоры» является базой при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в том числе технологической практики.

По дисциплине «Деловые переговоры» выделяется:
на контактную работу с преподавателем 54 часа, в том числе:

-лекции – 18 час.

- практические занятия – 36 час.

на самостоятельную работу обучающихся - 54 часа

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма

| № п/п | Наименование тем (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 | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| Тема 1.1. | Теории поведения человека в организации | 2 | 2 | | 4 | | 4 | ДЗ, Р, Э |
| Тема 1.2. | Коммуникативное поведение и общение в деловой организации | 2 | 2 | | 4 | | 6 | ДЗ, Р, Э |
| Тема 1.3. | Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения | 2 | 2 | | 4 | | 8 | ДЗ, Р, К |
| Тема 2.1. | Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы | 8 | 4 | | 6 | | 7 | ДЗ, Р, Э |
| Тема 2.2. | Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса | 4 | 2 | | 6 | | 8 | ДЗ, Р, Э |
| Тема 2.3. | Психологические аспекты переговорного процесса | 4 | 2 | | 4 | | 7 | ДЗ, Д, Р, Э |

| № п/п | Наименование тем (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 | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | |
| Тема 2.4. | Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности. | 4 | 2 | | 4 | | 6 | ДЗ, Д, Р, Э |
| Тема 5. | Имидж делового человека. Методика публичного выступления | 4 | 2 | | 4 | | 7 | Р, Э |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Зачет с оценкой |
| Всего: | | 108 | 18 | | 36 | | 54 | |

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: домашнее задание (ДЗ), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), конспект (К) и др.

Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|-------|-----------------------------|---------------------------|
| | Раздел 1 Деловое общение | |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|-----------|---|--|
| Тема 1.1. | Теории поведения человека в организации | Теоретические основы для проектирования моделей поведения человека в организации. Школы психоанализа, бихевиоризма и гуманистической психологии. Модель психической структуры личности в концепции З.Фрейда. Способы психологической защиты. Теория типов личности Г.Айзенка. Гуманистическая психология А. Маслоу. Парадигмальные технологии делового общения: перцептивно-когнитивные технологии. |
| Тема 1.2. | Коммуникативное поведение и общение в деловой организации | Коммуникативное поведение и общение в деловой организации. Виды (стили) межличностного общения и коммуникативного поведения: взаимодействие и противодействие, манипуляция и диалог. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Преодоление коммуникативных барьеров. Общение как понимание людьми друг друга (Перцептивная сторона общения). Механизмы формирования взаимоотношений и преодоления стереотипов. Организация взаимодействия в процессе общения (интерактивная сторона общения). |
| Тема 1.3. | Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения | Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Стили и виды делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера. Когнитивные технологии. |
| | Раздел 2. Деловые переговоры | |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|-----------|---|--|
| Тема 2.1. | Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы | Переговоры как разновидность общения. Стратегии и динамика ведения переговоров. Позиционный торг и конструктивные переговоры. Подготовка и процесс ведения переговоров. Достижение соглашения: переговорное пространство. Принцип Парето. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров. Общая практика переговоров. Базовые переговорные техники. Тренинги: техники вопросов; прогноз ответа, прояснение ситуации; работа с вопросами. Упражнение «Кто Я» |
| Тема 2.2. | Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса | Особенности подготовки к коммерческим переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения коммерческих переговоров. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри. Тактика ведения переговоров. Формула Д. Карнеги. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров. Мастер-класс «техника переговорной волны» Переговорная техника «Невидимка». Переговорная техника «Скалолаз». |
| Тема 2.3. | Психологические аспекты переговорного процесса | Создание благоприятного морально-психологического климата во время переговоров. Правила ведения переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Ситуационное переговорное поведение. Анализ типичных управленческих переговорных ситуаций (кейсы). Переговорные навыки в практике продаж. |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|-----------|--|--|
| Тема 2.4. | Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности. | Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности. Из истории спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов, поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки. Манипулятивные технологии в переговорах, механизмы их реализации. Приёмы антиманипулятивной защиты. |
| Тема 2.5. | Имидж делового человека. Методика публичного выступления | Модели поведения. Тактика общения. Создание имиджа. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Способы привлечения внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении. Кейсы технологических моделей делового общения в организации. |

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 Б1.В.ДВ.2.2 «Деловые переговоры» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема и/или раздел | Содержание темы | Методы текущего контроля успеваемости |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| Тема 1.1. | Теории поведения человека в организации | Домашнее задание, реферат, эссе |
| Тема 1.2. | Коммуникативное поведение и общение в деловой организации | Домашнее задание, реферат, эссе |
| Тема 1.3. | Деловое общение. Деловая беседа как основная форма делового общения | Домашнее задание, реферат, компендиум |

| | | |
|-----------|---|---|
| Тема 2.1. | Деловые переговоры: стратегии, стадии и тактические приемы | Домашнее задание, реферат, эссе |
| Тема 2.2. | Коммерческие переговоры. Особенности ведения переговорного процесса | Домашнее задание, реферат, эссе |
| Тема 2.3. | Психологические аспекты переговорного процесса | Домашнее задание, реферат, диспут, эссе |
| Тема 2.4. | Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности. | Домашнее задание, диспут, реферат, эссе |
| Тема 5. | Имидж делового человека. Методика публичного выступления | Реферат, эссе |

4.1.2. Зачет с оценкой по дисциплине Б1.В.ДВ.2.2 «Деловые переговоры» для выявления уровня освоения компетенции проводится в устной форме.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы

Темы практических занятий

| № раздела | Содержание (дидактические единицы) | Кол-во часов |
|-----------------|--|--------------|
| Раздел 1 | | |
| ПЗ№1 | Перцептивно-когнитивные технологии. | 4 |
| ПЗ№2 | Информационно-коммуникативные технологии. | 4 |
| ПЗ№3 | Конативные технологии. | 4 |
| Раздел 2 | | |
| ПЗ№4 | Базовые переговорные техники. Тренинги. Упражнения. | 6 |
| ПЗ№5 | Мастер-класс «Техника переговорной волны». | 6 |
| ПЗ№6 | Ситуационное переговорное поведение. Анализ типичных, управленческих, переговорных ситуаций (Кейсы). | 4 |
| ПЗ№7 | Манипулятивная технология в переговорах, механизмы их реализации. Приемы антиманипулятивной защиты. | 4 |
| ПЗ№8 | Кейсы технологических моделей делового общения в организации. | 4 |
| | Итого: | 36 |

Виды самостоятельной работы:

- составления компендиума;
- разработка групповых проектов;

- написание эссе;
- обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по заданной теме;
- обзор периодической литературы и профессиональных

Перечень примерных контрольных вопросов, заданий и рефератов для самостоятельной работы:

1. Парадигмальные технологии делового общения.
2. Перцептивно-когнитивные технологии в деловом общении.
3. Информационно-коммуникативные технологии в деловом общении.
4. Конативные технологии в деловом общении.
5. Теоретические подходы для проектирования моделей поведения человека в организации.
6. Сущность и основные параметры технологий делового общения.
7. Особенности и различия в когнитивных, коммуникационных и поведенческих стратегиях делового общения.
8. Основные типы манипулятивных технологий делового общения и переговоров.
9. Модель этики бизнеса в организации.
10. Технологические модели делового общения в организации.
11. Проблемные переговорные ситуации и их преодоление.
12. Теории поведения человека в организации и их основные положения.
13. Модель психической структуры личности в концепции З.Фрейда. Способы психологической защиты.
14. Теория типов личности Г.Айзенка.
15. Основные положения теории потребностей А. Маслоу.
16. Характеристика невербальных средств общения.
17. Характеристика вербальных средств общения. Модель Ш.фон Туна
18. Умение говорить и умение слушать. Правила Д.Карнеги.
19. Определение понятия «общение». Структура и средства общения.
20. Характеристика стилей и видов делового общения.
21. Технология деловой беседы.
22. Основные психологические приемы влияния на партнера.
23. Переговоры как разновидность общения.
24. Содержание понятия «переговоры».
25. Подготовка сторон к переговорам.
26. Особенности подготовки к коммерческим переговорам.
27. Техника ведения коммерческих переговоров. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри.
28. Тактика ведения переговоров. Формула Д. Карнеги.
29. Основные правила ведения переговоров.
30. Тактические приемы стратегии позиционного торга.
31. Тактические приемы стратегии конструктивных переговоров.
32. Описание и сравнительный анализ стратегий позиционного торга и конструктивных переговоров.
33. Этапы процесса ведения переговоров.
34. Разработка сторонами вариантов решения проблем в ходе переговоров.
35. Роль переговорного пространства в процессе ведения переговоров. Принцип Парето.
36. Типы принимаемых на переговорах решений и их последствия. Показатели успешности переговоров.
37. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
38. Национальные стили ведения переговоров.
39. Значение морально-психологического климата переговоров.

40. Техника и тактика аргументирования.
41. Содержание понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.
42. Предмет спора. Позиции полемистов, поведение участников спора.
43. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы.
44. Применение манипулирования и защита от него в ходе переговоров
45. Ваше представление об имидже делового человека.
46. Формирование имиджа деловых людей.
47. Методика подготовки к публичному выступлению.
48. Риторические приемы в публичном выступлении.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

| № раздела | Вопросы для самостоятельного изучения | Кол-во часов |
|---------------|--|--------------|
| 1 | 1.1. Технологии делового общения | 8 |
| | 1.2. Базовые переговорные техники | 8 |
| | 1.3. Манипулятивные технологии в переговорах. | 4 |
| 2 | 2.1. Ситуационное переговорное поведение. | 6 |
| | 2.2 Технологические модели коммерческих переговоров. | 8 |
| | 2.3 Национальные стили делового общения и переговоров. | 6 |
| | 2.4. Проектирование коммуникаций в организации. | 8 |
| | 2.5. Модели должностного поведения. | 6 |
| Итого: | | 54 |

Вопросы для самопроверки

| № раздела | Вопросы для самопроверки |
|-----------|--|
| Раздел 1. | <p>Раскройте структурно и содержательно любой из устных видов делового общения: Приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании); деловой разговор; деловая беседа; переговоры; интервью; дискуссия; совещание (собрание); пресс-конференция; телефонный разговор или др.</p> <p>Изложите любой из письменных видов делового общения: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др. (см. Прикладные вопросы по темам лекций 1-3 и ПЗ 1-3)</p> |
| Раздел 2. | <p>Раскройте стратегии, стадии и тактические приемы деловых переговоров.</p> <p>Коммерческие переговоры. Расскажите об особенностях ведения переговорного процесса в ходе коммерческих переговоров.</p> <p>Психологические аспекты переговорного процесса.</p> <p>Спор, дискуссия, полемика: происхождение и особенности.</p> |

| | |
|--|---|
| | Проведите краткое сравнение понятий «полемика», «дискуссия», «спор». Расскажите об особенностях имиджа и делового этикета Вашей профессии. |
|--|---|

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|---|
| ДПК-5 | способность осуществлять социально-коммуникативные навыки | ДПК-5.2 | готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|--|--|---|
| ДПК-5.2 готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности | Применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения на иностранном языке Использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Применяет знания основ делового протокола и деловой этики | Корректно применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения на иностранном языке Грамотно использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Корректно применяет знания основ делового протокола и деловой этики |

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ДПК-5.2) в процессе освоения образовательной программы.

Вопросы к зачету по дисциплине

- 1) Теории поведения человека в организации и их основные положения.

- 2) Модель психической структуры личности в концепции З.Фрейда. Способы психологической защиты.
- 3) Теория типов личности Г.Айзенка.
- 4) Основные положения теории потребностей А. Маслоу.
- 5) Характеристика невербальных средств общения.
- 6) Характеристика вербальных средств общения. Модель Ш.фон Туна
- 7) Умение говорить и умение слушать. Правила Д.Карнеги.
- 8) Определение понятия «общение». Структура и средства общения.
- 9) Характеристика стилей и видов делового общения.
- 10) Технология деловой беседы.
- 11) Основные психологические приемы влияния на партнера.
- 12) Переговоры как разновидность общения.
- 13) Содержание понятия «переговоры».
- 14) Подготовка сторон к переговорам.
- 15) Особенности подготовки к коммерческим переговорам.
- 16) Техника ведения коммерческих переговоров. Метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри.
- 17) Тактика ведения переговоров. Формула Д. Карнеги.
- 18) Основные правила ведения переговоров.
- 19) Тактические приемы стратегии позиционного торга.
- 20) Тактические приемы стратегии конструктивных переговоров.
- 21) Описание и сравнительный анализ стратегий позиционного торга и конструктивных переговоров.
- 22) Этапы процесса ведения переговоров.
- 23) Разработка сторонами вариантов решения проблем в ходе переговоров.
- 24) Роль переговорного пространства в процессе ведения переговоров. Принцип Парето.
- 25) Типы принимаемых на переговорах решений и их последствия. Показатели успешности переговоров.
- 26) Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.
- 27) Национальные стили ведения переговоров.
- 28) Значение морально-психологического климата переговоров.
- 29) Техника и тактика аргументирования.
- 30) Содержание понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.

- 31) Предмет спора. Позиции полемистов, поведение участников спора.
- 32) Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы.
- 33) Применение манипулирования и защита от него в ходе переговоров
- 34) Ваше представление об имидже делового человека.
- 35) Формирование имиджа деловых людей.
- 36) Методика подготовки к публичному выступлению.
- 37) Риторические приемы в публичном выступлении.
- 38) Парадигмальные технологии делового общения.
- 39) Перцептивно-когнитивные технологии в деловом общении.
- 40) Информационно-коммуникативные технологии в деловом общении.
- 41) Конативные технологии в деловом общении.
- 42) Теоретические подходы для проектирования моделей поведения человека в организации.
- 43) Сущность и основные параметры технологий делового общения.
- 44) Особенности и различия в когнитивных, коммуникационных и поведенческих стратегиях делового общения.
- 45) Основные типы манипулятивных технологий делового общения и переговоров.
- 46) Модель этики бизнеса в организации.

Шкала оценивания

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

| Обозначения | | Формулировка требований к степени сформированности компетенции | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--|--|
| Цифр. | Оценка | Знать | Уметь | Владеть |
| | | | | |
| 1 | Не зачтено | Отсутствие знаний | Отсутствие умений | Отсутствие навыков |
| 2 | Не зачтено | Фрагментарные знания | Частично освоенное умение | Фрагментарное применение |
| 3 | Зачтено с отметкой удовлетворительно | Общие, но не структурированные знания | В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение | В целом успешное, но не систематическое применение |

| | | | | |
|---|----------------------------------|--|---|---|
| 4 | Зачтено с отметкой хорошо | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков |
| 5 | Зачтено с отметкой отлично | Сформированные систематические знания | Сформированное умение | Успешное и систематическое применение навыков |

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

| Обозначения | | Формулировка требований к степени сформированности компетенции |
|-------------|--|--|
| Цифр. | Оценка | |
| 1 | Не зачтено | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале |
| 2 | Зачтено с отметкой удовлетворительно удовлетворительно или Не зачтено (по усмотрению преподавателя) | Знать на уровне ориентирования , представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения |
| 3 | Зачтено с отметкой удовлетворительно | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях |
| 4 | Зачтено с отметкой хорошо | Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения |
| 5 | Зачтено с отметкой отлично | Знать, уметь, владеть на системном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины |

4.4. Методические материалы

Технологическая карта самостоятельной работы студента

| Виды деятельности студентов | Компетенции | Проектируемые результаты освоения дисциплины | Итоговый продукт самостоятельной работы | Способы оценки и баллы |
|--|-------------|--|--|--|
| 1. Составления компендиума | ОК-3 | Знать: теоретические подходы для проектирования моделей поведения человека в организации. Уметь: осуществлять психодиагностику делового партнёра, определять его доминирующие качества. | Компендиум | Взаимооценка \ оценка преподавателя в соответствии с контрольно-измерительным материалом (КИМ) |
| 2. Обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме | ОК-3 | Знать: сущность и основные параметры технологий делового общения. Уметь: анализировать различные стратегии и тактики деловых переговоров. | Каталог Интернет-ресурсов | Взаимооценка \ оценка преподавателя в соответствии с КИМ |
| 3. Обзор периодической литературы и профессиональных изданий | ОК-3 | Знать: особенности и различия в когнитивных, коммуникационных и поведенческих стратегиях делового общения. Уметь: использовать в деловой практике различные техники влияния на партнёров. | Библиографический список | Взаимооценка и оценка преподавателя в соответствии с КИМ |
| 4. Работа студента в разработке групповых проектов | ОК-3 | Знать: основные типы манипулятивных технологий делового общения и переговоров. Уметь: распознавать в деловом общении приёмы манипулятивного воздействия. | Индивидуальное задание в групповом проекте | Взаимооценка \ оценка преподавателя в соответствии с КИМ |
| 5. Написание эссе по теме | ОК-3 | Знать: особенности скрытого психологического воздействия деловых переговоров. Уметь: | Эссе | КИМ |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | выстраивать поддерживающие коммуникации в организации. | | |
|--|--|--|--|--|

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Деловые переговоры» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия по дисциплине проводятся в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к практическим занятиям, так как они являются важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомят с новым учебным материалом;
- разъясняют учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе;
- формируют практические навыки.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал конспектов, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выполните письменные задания к практическим занятиям, готовьтесь дать устный развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практических занятий) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней изучения данной дисциплины. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. К экзамену допускаются студенты,

набравшие достаточное количество баллов в ходе практических занятий и выполнения контрольных и домашних заданий. В самом начале учебного курса рекомендуется ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на практических и лабораторных занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обязательным условием допуска к промежуточной аттестации является сдача всех заданий и выполнение контрольных работ, предусмотренных календарным графиком обучения. Допускается к экзамену студент, набравший не менее 28 баллов по результатам текущей аттестации.

Составление компендиума

Компендиум (compendium) – краткое руководство, конспект. Компендиум по дисциплине представляет собой самостоятельно подобранный студентом из периодической литературы, интернет-ресурсов материал, кратко законспектированный, иллюстрирующий научный\практический взгляд на исследуемую проблему. Для составления компендиума необходимо:

- осуществить анализ периодической литературы и интернет-ресурсов;
- выбрать наиболее интересную для студента тему (возможно по согласованию с преподавателем);
- отобрать наиболее соответствующие проблеме материалы, характеризующие различные подходы и авторские позиции;
- законспектировать (сделать «выжимки») из источника, раскрывающие замысел автора, его позицию;
- интегрировать собранные материалы в единый содержательный блок.

КИМ компендиума

| Параметр | Оценка (по 5 шкале) |
|----------|------------------------|
|----------|------------------------|

| | |
|---|----------|
| В компендиуме представлено более 10 проанализированных источников, все содержательно связаны, интегрированы логично, представляют авторскую позицию | 5 |
| В компендиуме представлено менее 10, но более 5 проанализированных источников, все содержательно связаны, интегрированы логично, представляют авторскую позицию | 4 |
| В компендиуме представлено менее 10, но более 5 проанализированных источников, содержательно не связаны между собой, частично соответствуют заданной теме, частично интегрированы. | 3 |
| В компендиуме представлено менее 10, но более 5 проанализированных источников, содержательно не связаны между собой, не соответствуют заданной теме, в компендиуме выстроены нелогично. | 2 |

Обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по заданной теме

Каталог интернет-ресурсов представляет собой тематически подобранный студентом перечень интернет-сайтов. В каталоге необходимо отразить: тему (параграф, вопрос и т.д.), название сайта, электронный адрес и дату обращения, краткое содержание интернет-сайта (перечень вопросов, на которые можно получить ответы на представленном сайте).

КИМ каталога Интернет-ресурсов

| Параметр | Оценка (по 5 шкале) |
|--|--------------------------------|
| В каталоге представлено более 5 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям | 5 |
| В каталоге представлено более 3 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям | 4 |
| В каталоге представлено менее 3 тем, сайты частично тематически подобраны, частично соответствуют теме, каталог частично соответствует требованиям | 3 |
| В каталоге представлена одна тема, сайты тематически не подобраны, частично соответствуют теме, каталог не соответствует требованиям | 2 |

Обзор периодической литературы и профессиональных изданий

Результатом обзора периодической литературы является библиографический список.

Библиографический список — обязательный элемент любой научной работы — реферата, курсовой, дипломной работы, диссертации, монографии, обзора, научного отчета. Список включает литературу, используемую при подготовке текста: цитируемую, упоминаемую, а также имеющую непосредственное отношение к исследуемой теме. Большое значение имеет правильное библиографическое описание документов и рациональный порядок расположения их в списке.

Библиографический список, по сути, представляет собой упорядоченные библиографические описания работ, выполненные в соответствии с государственными стандартами. Для составления библиографического списка используется краткое библиографическое описание, состоящее только из обязательных элементов.

КИМ библиографического списка

| Параметр | Оценка (по 5 шкале) |
|---|------------------------|
| В библиографическом списке представлено более 15 источников, тематически соответствуют теме, оформлены в соответствии с требованиями к оформлению библиографии | 5 |
| В библиографическом списке представлено менее 15 источников, но более 10, тематически соответствуют теме, оформлены в соответствии с требованиями к оформлению библиографии | 4 |
| В библиографическом списке представлено менее 15 источников, но более 10, тематически частично соответствуют теме, оформлены с незначительными нарушениями требований к оформлению библиографии | 3 |
| В библиографическом списке представлено менее 10 источников, тематически частично соответствуют теме, оформлены с грубыми нарушениями требований к оформлению библиографии | 2 |

Работа студента в разработке групповых проектов

Работа студента в разработке проекта предполагает активное участие каждого, выполнение им переданных группой работ, направленных на достижение поставленной преподавателем цели.

Работа студента в групповой работе предполагает:

- определение студентом зоны (сферы) работ в рамках группового проекта;
- разработку технического задания на проведение работы;
- постоянную взаимосвязь с другими участниками группы в целях достижения согласия и выполнения работы.

КИМ работы студента в разработке группового проекта

| Параметр | Оценка (по 5 шкале) |
|--|------------------------|
| Вклад в достижение поставленной цели значителен, активно участвовал в работе, содействовал благоприятному климату в группе, постоянно поддерживал связь с другими участниками группы | 5 |
| Вклад в достижение поставленной цели важен, участвовал в работе по мере обращения, содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы | 4 |
| Вклад в достижение поставленной цели не важен, участвовал в работе по мере обращения, не содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы | 3 |
| В работе группы практически не участвовал, создавал видимость работы, вклад в достижение цели не внес | 2 |

Написание эссе

Эссе студента — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (студентом). Эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории

анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

КИМ написания эссе по теме

| Параметр | Оценка (по 5 шкале) |
|---|--------------------------------|
| Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. | 5 |
| Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. | 4 |
| Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. | 3 |
| Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. | |

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18816>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Михайлова К.Ю., Трухачев А.В.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47314>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс]: практика противодействия/ Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И.— Электрон. текстовые данные.—

М.: Альпина Паблишер, 2016.— 150 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43687>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Яскевич Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Яскевич Я.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35526>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Шевелева О.В. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шевелева О.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40794>.— ЭБС «IPRbooks»

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. <http://www.biznes-karta.ru/> -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. <http://www.rbc.ru/> -Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. www.aport.ru / - Поисковая система
7. www.rambler.ru / - Поисковая система
8. www.yandex.ru / - Поисковая система
9. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант
12. http://www.aup.ru/books/m161/14_4.htm - Деловые переговоры и деловое общение.
13. http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml - Ведение деловых переговоров
14. www.mgimo.ru
15. <http://www.bibliotekar.ru/upravlenie-personalom-2/> - Организационное поведение и управление персоналом
16. <http://vestnik.uaapa.ru/ru-ru/issue/2014/03/>- Вопросы управления
17. <http://www.uecs.ru/> - Управление экономическими системами
18. <http://biofile.ru/psy/11690.html> - Межличностные отношения
19. <http://www.bibliotekar.ru/biznes-33/25.htm> - Мотивация и стимулирование персоналом

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.