МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа бизнеса КФУ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ "____" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Искусство ведения бизнес-переговоров Б1.В.ДВ.4

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика
Профиль подготовки: не предусмотрено
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: второе высшее
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Ахметшина А.Р.

Рецензент(ы):

Кудрявцева М.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Ахметшина А. Р.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Высшей школы бизнеса КФУ:
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 929211017

Казань
2017

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) директор высшей школы бизнеса Ахметшина А.Р. директорат Высшей школы бизнеса КФУ Высшая школа бизнеса , Alsu.Akhmetshina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель курса: освоение студентами знаний о социально-психологических технологиях проведения переговоров, овладение методами ведения переговоров в различных ситуациях.
Задачи курса

1.Сформировать у студентов междисциплинарный подход к переговорам как к специфическому социально-психологическому виду делового общения.

2.Рассмотреть трактовки понятия 'Другой' как основу выбора стратегий поведения в процессе переговоров.

3.Сформировать у студентов представления о социально-психологических компонентах переговорного процесса.

4.Рассмотреть прикладную психологию общения как основу проведения переговоров.

5.Продемонстрировать критерии анализа переговоров сточки зрения социальной психологии.

6.Оснастить студентов специальными картами анализа личности партнера как субъекта переговорного процесса.

7.Научить студентов определять показатели выбора стратегий взаимодействия в процессе ведения переговоров.

8.Научить студентов различать деловые коммуникации (беседы, проведения собраний, презентаций и т.д.) от переговоров.

9.Развивать навыки ведения переговоров на основе метода 'Принципиального ведения переговоров'

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.01 Экономика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на курсах, семестры.

Дисциплина изучается в 3 семестре

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ок4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ок6	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
пк4	способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк6	способностью анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей
пк7	способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

психологию межличностного общения;
психологию межгруппового общения;
типы конфликтов и их природу;
универсальные этические и психологические нормы и принципы общения;
основные принципы и методы переговоров;
стили проведения деловых совещаний;
правила деловой переписки

2. должен уметь:

определять основные причины конфликтов в сфере деловых отношений;
вырабатывать стратегию поведения в конфликтных ситуациях;
проводить деловые переговоры и совещания;
вести деловую переписку;
распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия;
проводить диагностику стиля ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата

3. должен владеть:

- терминологией и основными понятиями курса;
- методами ведения деловых переговоров;
- стилями проведения деловых совещаний;
- - строить эффективные кросскультурные коммуникации

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Знать:

- социально-психологические аспекты ведения переговоров
- виды переговорного процесса и критерии их выделения
- особенности делового общения
- различия между технологиями ведения переговоров
- стратегии поведения и их поведенческие показатели в ситуации переговоров;
- правовые и этические нормы при оценке последствий своей профессиональной деятельности

Уметь:

- выявлять социально-психологические компоненты переговорного процесса.
- пользоваться специальными картами анализа личности партнера как субъекта переговорного процесса.
- анализировать причины возникновения противоречий в процессе коммуникации
- анализировать проблемную ситуацию
- активно общаться в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности
- адаптироваться к новым ситуациям, переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей
- оформлять в устной и письменной форме результатов выполненной работы планированию и проведению прикладного исследования в определенной области применения психологии
- модифицировать и адаптировать существующие технологии научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии
- устанавливать творческие и профессиональные контакты с психологическими и непсихологическими организациями и службами

Владеть
- диагностикой показателей делового общения и переговоров
- навыками ведения переговоров на основе метода 'Принципиального ведения переговоров'
- навыками и умениями применения '4-х шагного' метода ведения переговоров в деловой и межличностной сферах
- технологией посреднической деятельности
- элементами социально-психологического тренинга ведения переговоров
- постановкой прикладных задач в определенной области применения психологии новыми средствами воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром
- навыками анализа своей деятельности как профессионального психолога
- просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины .

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	
1.	Тема 1.						

Междисциплинарный статус психологии переговоров

1-2	0	0	0	Письменная

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

работа

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. Критерии выделения типов и видов видов переговорного процесса		3-4	0	0	0	Тестирование
3.	Тема 3. Этапы и виды общения в процессе пере- говоров		5-6	0	0	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Виды взаимодействия в процессе ведения переговоров		7-9	0	0	0	Тестирование
	Итого			0	0	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Междисциплинарный статус психологии переговоров

Тема 2. Критерии выделения типов и видов видов переговорного процесса

Тема 3. Этапы и виды общения в процессе пере- говоров

Тема 4. Виды взаимодействия в процессе ведения переговоров

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

лекции

практические занятия

тренинги

тестирование

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Междисциплинарный статус психологии переговоров

Тема 2. Критерии выделения типов и видов видов переговорного процесса

Тема 3. Этапы и виды общения в процессе пере- говоров

Тема 4. Виды взаимодействия в процессе ведения переговоров

Примерные вопросы к :

1. Переговоры как условие жизнедеятельности человека.

2. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем психологии проведения переговоров.

3. История становления видов и типов переговоров.
4. Влияние этической мысли на разработку принципов ведения переговоров.
5. Типология переговоров
6. Виды классификаций переговоров
7. Типы отношений между партнерами как критерий определения вида переговоров
8. Функции переговоров
9. Изучение феномена Врага и Друга в культурологических работах, на основе рассмотрения образов героев и врагов
10. Политологические исследования образа Врага и образа Друга
11. Социологические исследования конструктов Врага и Друга
12. Социально-психологические показатели превращения Другого во Врага
13. Виды отношений к "Другому" как к Другу
14. Переговоры как вид делового общения (стороны общения, структура, виды)
15. Социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс.
16. Личностный подход к переговорам как интеграция идей личностной парадигмы в психологии общения.
17. Роль потребностей, мотивов и направленности личности в организации переговорного процесса.
18. Фрустрация социальных потребностей личности в ситуации переговоров. Понятие о мотивационном кризисе.
19. Коммуникативная компетентность. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).
20. Стили общения личности и стили ведения переговоров
21. Роль индивидно - личностных характеристик в протекании переговорного процесса (эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, локус контроля, эмпатия и т.д).
22. Феномен личного влияния в психологии переговоров. Типы личного влияния.
23. Структура делового взаимодействия.
24. Сценарии и механизмы взаимодействия. Виды взаимодействия.
25. Стратегии и способы взаимодействия в процессе переговоров
26. Понятие о конфликтной ситуации. Виды конфликтного взаимодействия.
27. Социально-психологические причины неэффективного решения конфликтных ситуаций.
28. Конструктивное взаимодействие
29. Понятие о конструктивной критике.
30. Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным общением.
31. Классификация причин затрудненного делового общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
32. Индивидуально - психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
33. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности ведения переговоров.
34. Психологический портрет субъекта затрудненного общения
35. Причины трудностей разрешения конфликтных, проблемных ситуаций
36. Виды переживаний, вызванных трудностями разрешения проблемных ситуаций
37. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
38. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие об уходе от проблемы
39. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о подавлении желания вступить в переговоры

40. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении "выиграть", не считаясь с партнером

41. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении разрешить проблему на основе компромисса.

42. Действия, отношения, переживания, свидетельствующие о стремлении к сотрудничеству в процессе переговоров.

43. Виды противоречий во взаимодействии, порождающие возникновение проблемных ситуаций.

44. Особенности "позиционной борьбы" в процессе ведения переговоров.

45. Особенности самопрезентации жалостно-зависимого, помогающего, доказывающего стилей взаимодействия во время переговоров.

46. Особенности самопрезентации доказывающего, беззаветного, агрессивно - обесценивающего стилей взаимодействия во время переговоров.

47. Особенности самопрезентации определяюще-контролирующего, дистанцирующего, драматизирующего стилей взаимодействия во время переговоров

48. Уровни ведения переговоров и соответствующие им правила

49. Приемы нечестного ведения переговоров

50. Социально-психологические и личностные особенности субъекта, включенного в переговорный процесс

51. Техника отказа. Как правильно сказать "нет" в переговорном процессе

52. Техника и функции вопроса в переговорном процессе.

53. Понятие о видах альтернатив, подготовленных для переговорного процесса.

54. Что такое "наилучшая альтернатива" и ее функции

55. Цли, задачи, темы тренинга ведения переговоров

56. Цели, техника ведения переговоров на первом этапе

57. Требования к организации второго этапа встречи (пространственно-временные характеристики).

58. Умения слушать, необходимые для ведения переговоров.

59. Умения высказывать суть проблемы и вести диалог, необходимые для ведения переговоров.

60. Виды примирительных высказываний.

61. Цели и техника третьего этапа ведения переговоров

62. К чему должен подготовиться участник переговоров, прежде чем наступит третий этап?

63. Как отвечать на возражения партнера?

64. Правила выработки соглашения на четвертом этапе.

65. Общие правила ведения переговоров на всех этапах

66. Отличие метода "принципиального ведения переговоров" от силовой борьбы и тактики уступчивости.

7.1. Основная литература:

1. Пастюк О. В. Психология и педагогика: Учебное пособие / О.В. Пастюк. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 160 с. http://znanium.com/bookread.php?book=371396

2. Кравченко А.И. Психология и педагогика: Учебник / А.И. Кравченко. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 400 с.: ISBN 978-5-16-003038-8,// http://znanium.com/bookread.php?book=394126.

3. Островский Э.В. Психология и педагогика: Учеб.пособие / Э.В. Островский, Л.И. Чернышова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 381 с.: ISBN 978-5-9558-0025-7//http://znanium.com/bookread.php?book=398710.

7.2. Дополнительная литература:

1. Мандель Б.Р. Педагогическая психология: Учебное пособие / Б.Р. Мандель. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2012. - 368 с.: ISBN 978-5-905554-13-1// http://znanium.com/bookread.php?book=306830.

2. Караванова, Л. Ж. Психология [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / Л. Ж. Караванова. - М.: Дашков и К, 2014. - 264 с. - ISBN 978-5-394-02247-0 //http://znanium.com/bookread.php?book=450768.

3. Ступницкий, В. П. Психология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. - М.: Дашков и К, 2013. - 520 с. - ISBN 978-5-394-02063-6.//http://znanium.com/bookread.php?book=430346.

7.3. Интернет-ресурсы:

коллекция ссылок на сайте Psychology.ru - www.psychology.ru/links/

Сайт - psychology.net.ru

сайт "Практическая психология" - allpsy.newmail.ru/

ссылки на сайте PsyberLink - www.nsu.ru/psych/internet/links

ссылки на сайте Psychology Online Russia - www.psycho.all.ru/NLPlink.htm

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Искусство ведения бизнес-переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

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 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 IntelCre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audi, 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 оборудованием 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.

Проектор.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.01 "Экономика" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):
Ахметшина А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Кудрявцева М.Г. _____
"__" _____ 201 __ г.