

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

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

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Мастер-класс "Жесткие переговоры" Б1.В.ДВ.3

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление человеческими ресурсами

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Колесникова Ю.С.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Фахрутдинова Е. В.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр магистратуры):

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

Регистрационный No

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) доцент, к.н. Колесникова Ю.С. кафедра управления человеческими ресурсами Институт управления, экономики и финансов , JSKolesnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель курса - изучение основных особенностей, правил и технологий ведения переговоров и презентаций, развитие навыков ведения коммерческих переговоров.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.3 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.04.03 Управление персоналом и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина входит в профессиональный цикл дисциплин, является дисциплиной по выбору (Б3.ДВ3). Для прохождения дисциплины студент должен знать: основы управления персоналом, коммуникационный менеджмент, этику деловых отношений

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-21 (общекультурные компетенции)	учитывает последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
ОК-6 (общекультурные компетенции)	умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способен отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готов к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладает навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других
ПК-3 (профессиональные компетенции)	знает основы кадрового планирования и умеет применять их на практике
ПК-13 (профессиональные компетенции)	знает основы управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и умеет применять их на практике
ПК-4 (профессиональные компетенции)	знает основы маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умеет применять их на практике
ПК-7 (профессиональные компетенции)	владеет методами деловой оценки персонала при найме и готов применять их на практике
ПК-8 (профессиональные компетенции)	знает основы профориентации персонала и умеет применять их на практике

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

технологии эффективных переговоров и презентаций;
структуру переговорного процесса,
основные стили ведения переговоров и презентаций,
тактики поведения при ведении переговоров;
методики формирования своего "переговорного стиля"

2. должен уметь:

В процессе курса студенты приобретут навыки

подготовки к результативным переговорам и презентациям

организации коммерческих переговоров и презентаций

диагностики стиля ведения переговоров собеседника и выбора конкретных тактических приемов для достижения результата

навыки создания благоприятного климата для ведения переговоров и презентаций

умение распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия

умение использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учетом индивидуальных особенностей оппонента

знания этических особенностей и делового этикета в процессе ведения переговоров

3. должен владеть:

современными технологиями переговоров и презентаций
формирования и поддержания морально-психологического климата в организации;
управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения;
управления организационной культурой;
управления конфликтами и стрессами.

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

В процессе курса студенты приобретут навыки

подготовки к результативным переговорам и презентациям

организации коммерческих переговоров и презентаций

диагностики стиля ведения переговоров собеседника и выбора конкретных тактических приемов для достижения результата

навыки создания благоприятного климата для ведения переговоров и презентаций

умение распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия

умение использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учетом индивидуальных особенностей оппонента

знания этических особенностей и делового этикета в процессе ведения переговоров

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 семестре.

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

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

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

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

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса	5	18	0	2	0	
2.	Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем	5	18	0	2	0	
3.	Тема 3. Переговорные стили	5	18	0	6	0	
4.	Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей	5	18	0	2	0	
5.	Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе	5	18	0	6	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе	5	18	0	2	0	
7.	Тема 7. Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже	5	18	0	2	0	
8.	Тема 8. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций	5	2	0	2	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Экзамен
	Итого			0	24	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса

практическое занятие (2 часа(ов)):

Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Характеристика основных фаз переговоров. Формулировка позиций участников переговоров. Требования к участнику переговоров. Переговорный процесс в национальном аспекте.

Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем

практическое занятие (2 часа(ов)):

Выработка концепции переговоров. Интересы сторон в переговорном процессе. Критерии постановки целей. Виды целей. Анализ собственной позиции. Анализ целей партнера по переговорам. Решение проблем на переговорах. Социально-психологические установки участников переговоров. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения. Выработка вариантов. Изучение объективных критериев. Необходимость экспертизы.

Тема 3. Переговорные стили

практическое занятие (6 часа(ов)):

Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок. Позиционное и психологическое давление. Противодействие тактике жесткого стиля. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров. Особенности и область применения торгового стиля. Позиционный торг. Планирование и приемы позиционного торга. Принципиальный метод ведения переговоров. Основные правила ведения принципиальных переговоров

Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные методы презентации: ?Восточный? и ?Западный?. Использование наглядности: плюсы и минусы. Презентация как деловая коммуникация: целевая клиентская группа, считывание ее потребностей при подготовке к презентации.

Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе

практическое занятие (6 часа(ов)):

Основные этапы ведения переговоров. Особенности начала переговоров. Психологические приемы формирования контакта. Особенности восприятия партнера по переговорам. Механизмы и эффекты социального восприятия. Восприятие и получение информации в переговорном процессе. Причины неадекватного восприятия и искажения информации. Приемы эффективного слушания. Пассивное и активное слушание. Значение приемов слушания в процессе переговоров. Приемы, стимулирующие общение в переговорном процессе. Виды и функции вопросов. Вопросы для более точного сбора информации. Техника постановки вопросов. Особенности проведения переговоров по телефону.

Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе

практическое занятие (2 часа(ов)):

Понятие манипуляции. Природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

Тема 7. Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные элементы переговоров о купле-продаже. Ведение при продаже. Формирование доверия. Выяснение потребностей. Особенности проведения презентации товара (услуги). Этапы презентации. Способы и формы презентации. Продажа выгод. Алгоритм беседы переговоров о купле и продаже. Эффективные приемы продажи товаров

Тема 8. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций

практическое занятие (2 часа(ов)):

Технология эффективных переговоров 5+. Пять основных принципов ведения переговоров. Развитие переговорных качеств: Внимание. Выразительность. Коммуникабельность. Переговорная практика: Проведение переговоров в игровых и учебных ситуациях. Отработка простых кейсов из практики участников. Проведение реальных переговоров. Переход от тренинга к практической деятельности: Подготовка к ближайшим переговорам. Составление и презентация планов самостоятельной отработки изученного материала. Составление и презентация программ по внедрению изученных навыков в свою переговорную практику. Управление стрессом для любителей и профессионалов?

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса	5	18	Ответы на вопросы	12	Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Основные

характеристики переговоров.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем	5	18	Составить презентацию по вопросам	12	1. Планирование переговорного процесса. 2. Организационные моменты подготовки к переговорам. 3. Информационная подготовка. Уяснение пределов возможностей сторон. 4. Методы подготовки к переговорам. 5. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам. 6. Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров. 7. Размещение участников переговоров. 8. Обсуждение процедуры и регламента. 9. Согласование повестки дня. 10. Составление необходимых документов и подготовка материалов. 11. Планирование конкретных переговоров. 12. Основные ошибки и просчеты на этапе планирования. 13. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Переговорные стили	5	18	Участие в деловой игре "Выбор стиля"	12	Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок. Позиционное и психологическое давление. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров.
4.	Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей	5	18	Участие в деловой игре	12	Особенности и область применения торгового стиля. Планирование и приемы позиционного торга. Принципиальный метод ведения переговоров . Основные правила ведения принципиальных переговоров.

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе	5	18	Эссе по вопросам	30	Принципы принятия решений. Теории принятия решений. Психологические барьеры при принятии решений. Психотехнология принятия решений. Феномены индивидуальных решений. Феномены коллективных решений. Стили принятия решений .
6.	Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе	5	18	Участие в тренинге "Противостояние манипуляциям"	12	Понятие манипуляции. Механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров.
7.	Тема 7. Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже	5	18	Анализ видео материала	12	Отработка приемов эффективного слушания. Применение вопросных технологий
8.	Тема 8. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций	5	2	Участие в тренинге	9	Отработка приемов аргументации. Отработка навыка нейтрализации замечаний и возражений.
	Итого				111	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В рамках курса используются интерактивные формы проведения занятий: тренинги, деловые игры, разбор аудио и видеоматериала.

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

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса

Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Основные характеристики переговоров. , примерные вопросы:

Ответы на вопросы

Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем

1. Планирование переговорного процесса. 2. Организационные моменты подготовки к переговорам. 3. Информационная подготовка. Уяснение пределов возможностей сторон. 4. Методы подготовки к переговорам. 5. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам. 6. Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров. Размещение участников переговоров. 7. Обсуждение процедуры и регламента. Согласование повестки дня. 8. Составление необходимых документов и подготовка материалов. 9 Планирование конкретных переговоров. 10. Основные ошибки и просчеты на этапе планирования. 11. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам , примерные вопросы:

Составление презентации

Тема 3. Переговорные стили

Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок. Позиционное и психологическое давление. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров. , примерные вопросы:

Анализ видео материала

Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей

Особенности и область применения торгового стиля. Планирование и приемы позиционного торга. Принципиальный метод ведения переговоров . Основные правила ведения принципиальных переговоров. , примерные вопросы:

Тренинг "Эффективные коммуникации"

Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе

Принципы принятия решений. Теории принятия решений. Психологические барьеры при принятии решений. Психотехнология принятия решений. Феномены индивидуальных решений Феномены коллективных решений. Стили принятия решений . , примерные вопросы:

Разбор кейсов

Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе

Понятие манипуляции. Механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. , примерные вопросы:

Тренинг

Тема 7. Особенности телефонных переговоров и переговоров о купле-продаже

Отработка приемов эффективного слушания Применение вопросных технологий , примерные вопросы:

Тренинг

Тема 8. Техники, приемы и аргументации переговоров и презентаций

Отработка приемов аргументации. Отработка навыка нейтрализации замечаний и возражений.
, примерные вопросы:

Деловая игра

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Невербальные приемы общения, как наиболее выразительные средства. "Поддерживающая" и "не поддерживающая" коммуникация.

Два способа работы с возражениями: профилактика и утилизация.

Как реагировать и отвечать на вопросы. Приемы активного слушания.

Способы ведения диалога с аудиторией. Как реагировать на возражения аудитории.

Выявление намерения.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Вовлечение слушателей в диалог и поддержание активности.

Структура: формулирование цели и этапы презентации.

Способы подачи информации. Как сделать ваше выступление интересным и увлекательным.

Владение вниманием публики. Способы достигать понимания у разных людей в аудитории.

Колесо презентации. Модель SCORE.

Композиция выступления.

Самопрезентация и анализ её результатов. Способ быстро обучаться и изменяться за счет обратной связи высокого качества.

7.1. Основная литература:

1. Иванов В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий - М.: ИНФРА-М, 2011. - 383 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=251189>
2. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебник - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 247 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=182234>
3. Светлов Н. М. Информационные технологии управления проектами: Учебное пособие - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 232 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=208539>
4. Сооляттэ, А. Ю. Управление проектами в компании: методология, технологии, практика [Электронный ресурс] : учебник / А. Ю. Сооляттэ. - М.: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=451379>
5. Маслова В. М. Связи с общественностью в управлении персоналом: Учеб. пособие - М.: Вуз. учебник, 2005. - 176 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=95892>

7.2. Дополнительная литература:

1. Герчиков В. И. Управление персоналом: работник - самый эффективный ресурс компании: Учебное пособие - М.: ИНФРА-М, 2008. - 282 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=130798>
2. . Глумаков В. Н. Организационное поведение: Учебное пособие - 2-е изд. - М.: Вузовский учебник, 2012. - 352 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=331802>
3. Максимова Л. В. Управление персоналом: основы теории и деловой практикум: учебное пособие - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=178155>

4. Захаров Н. Л. Управление настроем персонала в организации: Учеб. пособие / - М.: ИНФРА-М, 2009. - 287 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=167516>

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловое общение: курс лекций - <http://www.knigafund.ru/books/114241>

Деловое общение: Учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/21764>

Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/89757>

Психология делового общения: учебник - <http://www.knigafund.ru/books/106739>

Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие - <http://www.knigafund.ru/books/106741>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Мастер-класс "Жесткие переговоры"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

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

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

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.

В процессе прохождения дисциплины используются: проектор, аудитория с круглым столом, компьютерный класс

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.04.03 "Управление персоналом" и магистерской программе Управление человеческими ресурсами .

Автор(ы):

Колесникова Ю.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. _____

"__" _____ 201__ г.