

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим образованием



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Искусство ведения бизнес-переговоров Б1.ДВ.2

Направление подготовки: 080100.62 - Экономика

Профиль подготовки: Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Иванова Н.В.

Рецензент(ы):

Абсалямова С.Г. , Губайдуллина Т.Н.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Кундакчян Р. М.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим образованием):

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

Регистрационный No 95498514

Казань
2014

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) старший преподаватель, к.н. Иванова Н.В. кафедра экономической теории Общеэкономическое отделение , Natalya.Ivanova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - обучение студентов основам переговорного процесса, способам подготовки, ведения и оценивания результатов переговоров.

Дисциплина "Искусство ведения бизнес - переговоров" предусматривает решение следующих задач:

- освоение сущности переговоров, анализа их структуры, содержания;
- рассмотрение критериев различных типов переговоров, овладение приемами ведения и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.2 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 080100.62 Экономика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.ДВ2" цикла ГСЭ дисциплин и относится к дисциплине по выбору. Осваивается на первом курсе (2 семестр).

Изучению дисциплины "Искусство ведения бизнес-переговоров" предшествует освоение дисциплин: "История", "Иностранный язык", "Право".

Данная дисциплина способствует освоению следующих дисциплин: "Мировая экономика и международные экономические отношения", "Институциональная экономика", "Психология", "Теория игр", "Маркетинг".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	- способности логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать стратегии и тактики, коммуникативные техники переговоров
ОК-7 (общекультурные компетенции)	- готовности к кооперации, конструктивному общению с коллегами, работе в коллективе
ПК-11 (профессиональные компетенции)	- способности организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта
ОК-1 (общекультурные компетенции)	- владения культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-10 (общекультурные компетенции)	- способности критически оценивать свои достоинства и недостатки в области коммуникации, наметить пути и выбрать средства повышения эффективности проведения переговоров и устранения недостатков
ОК-11 (общекультурные компетенции)	- осознания социальной значимости своей будущей профессии

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-9 (общекультурные компетенции)	- способности к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в области переговорной деятельности
ПК-9 (профессиональные компетенции)	- способности, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, необходимый для предстоящих переговоров, организовать и провести все этапы переговорного процесса с целью достижения конструктивного результата

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность переговоров, историю становления современных требований к переговорному процессу;
- строение переговоров;
- технологии и модели проведения конструктивных переговоров;

2. должен уметь:

- определять типы переговоров, разрабатывать стратегию, тактику переговоров, использовать коммуникативные техники ведения переговоров, противостоять нарушениям переговорного процесса;
- осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;
- представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи;
- организовать выполнение конкретного порученного этапа работы; организовать работу малого коллектива, рабочей группы;
- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции;

3. должен владеть:

- навыками подготовительной работы, непосредственного проведения и анализа эффективности переговоров;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи;
- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- выделять и организовывать все этапы переговорного процесса;
- применять стратегии и тактики переговоров, изученные коммуникативные техники в переговорной деятельности;
- проводить анализ результатов переговоров.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 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. 1. Место и значение переговоров в современной жизни	4	1	2	0	0	тестирование творческое задание
2.	Тема 2. 2. Природа переговоров	4	2	0	2	0	тестирование
3.	Тема 3. 3. Типология переговоров	4	3	0	0	0	тестирование
4.	Тема 4. 4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров	4	4	0	0	0	тестирование
5.	Тема 5. 5. Проведение конструктивных переговоров	4	5	0	0	0	тестирование
6.	Тема 6. 6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам	4	6	2	0	0	тестирование
7.	Тема 7. 7. Специфика переговоров	4	7	0	2	0	творческое задание
8.	Тема 8. 8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях	4	8	2	0	0	контрольная работа творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
9.	Тема 9. 9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	4	9	0	0	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	зачет
	Итого			6	4	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. 1. Место и значение переговоров в современной жизни

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, быденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности. История развития термина ?переговоры?. Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.

Тема 2. 2. Природа переговоров

практическое занятие (2 часа(ов)):

Стратегия переговоров, тактика переговоров, переговорный стиль, конструктивные переговоры, наилучшая альтернатива основному соглашению. Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения. переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.

Тема 3. 3. Типология переговоров

Тема 4. 4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров

Тема 5. 5. Проведение конструктивных переговоров

Тема 6. 6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера. Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации.

Тема 7. 7. Специфика переговоров

практическое занятие (2 часа(ов)):

Переговоры в процессе продаж. Понятие технологии продаж. Вопросы на выявление потребностей клиента, выясняющие, ведущие, ?обходные? вопросы. Техника четырехуровневого погружения. Техника SHIN. Правила телефонных переговоров. Специфика вопросов на собеседовании при приеме на работу.

Тема 8. 8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский национальные стили. Восточная культура: китайский, японский, южно-корейский, арабский национальные стили ведения переговоров. Российские национальные особенности ведения переговорного процесса.

Тема 9. 9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе

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. 1. Место и значение переговоров в современной жизни	4	1	подготовка к творческому экзамену	3	творческое задание
				подготовка к тестированию	2	тестирование
2.	Тема 2. 2. Природа переговоров	4	2	подготовка к тестированию	6	тестирование
3.	Тема 3. 3. Типология переговоров	4	3	подготовка к тестированию	8	тестирование
4.	Тема 4. 4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров	4	4	подготовка к тестированию	8	тестирование
5.	Тема 5. 5. Проведение конструктивных переговоров	4	5	подготовка к тестированию	8	тестирование
6.	Тема 6. 6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам	4	6	подготовка к тестированию	5	тестирование
7.	Тема 7. 7. Специфика переговоров	4	7	подготовка к творческому экзамену	5	творческое задание
8.	Тема 8. 8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях	4	8	подготовка к контрольной работе	3	контрольная работа
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
9.	Тема 9. 9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	4	9	подготовка к тестированию	8	тестирование
	Итого				58	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины "Искусство ведения бизнес-переговоров" предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: проведение деловых игр, использование дистанционных форм обучения.

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

Тема 1. 1. Место и значение переговоров в современной жизни

творческое задание , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 2. 2. Природа переговоров

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 3. 3. Типология переговоров

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 4. 4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 5. 5. Проведение конструктивных переговоров

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 6. 6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 7. 7. Специфика переговоров

творческое задание , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 8. 8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях

контрольная работа , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

творческое задание , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема 9. 9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе

тестирование , примерные вопросы:

задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом ?Искусство ведения бизнес-переговоров? на базе LMS MOODLE

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

6.1. Вопросы к зачету

1. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
2. Место переговоров в современном мире.
3. Основные составляющие переговорного процесса.
4. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
5. Проблема выделения различных типов переговоров.
6. Основные типы переговоров.
7. Конфликтные переговоры.
8. Переговоры в духе сотрудничества.
9. Признаки конструктивных переговоров.
10. Вопросы и консультации в духе конструктивных переговоров.
11. Признаки неконструктивных переговоров.
12. Основные этапы ведения переговоров и их характеристика.
13. Способы интерактивного воздействия в ходе переговоров.
14. Характеристика переговоров "полемиического" типа.
15. Характеристика переговоров " с позиции силы".
16. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
17. Рациональные переговоры.
18. Оценка эффективности переговоров.
19. Приемы повышения эффективности переговоров.
20. Рекомендации по завершению деловых переговоров.
21. Обучение переговорам.
22. Западная культура ведения переговоров.
23. Восточный национальный стиль ведения переговоров.
24. Сущность, виды и принципы медиации.
25. Роль и функции медиатора в переговорном процессе.

7.1. Основная литература:

1. Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Л. Асмолова. - Москва: Издательский Центр РИОР, 2013. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=370462>
2. Матвеева Л.В. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] / Л. В. Матвеева, Д. М. Деревягина, М. Р. Гараева: Восточная книга, 2010. - Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=4061&ln=en>
3. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров [Электронный ресурс] / М. М. Лебедева. - Москва: Аспект Пресс, 2010. - Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=5989&ln=en>
4. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - Москва: Дашков и К-, 2012. - Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3633&ln=en>
5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - Москва: Дашков и К-, 2012. - Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3633&ln=en>

6. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - Москва: Дашков и К-, 2012. - Режим доступа: <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3633&ln=en>

7.2. Дополнительная литература:

1. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения. - М.:Альфа -М:ИНФРА-М, 2009.
2. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. - Спб.: Питер, 2007.
3. Иванникова Н.Н. Методы работы с трудными клиентами: Учебно-практическое пособие / Н.Н. Иванникова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"; Саратов: ООО "Анлейс", 2009.
4. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс; пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2011.
5. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие дл студентов Вузов. - М.: Аспект Пресс, 2010.
6. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы. - Изд. Сибирское соглашение, ИНФРА-М, 2009.
7. Петровицкий В., Ходорнг А. Энкоды. Как договориться с кем угодно и о чем угодно. - М.: ЭКСМО, 2011
8. Самсонова Е.В. Танец продавца, или Нестандартный учебник по системным продажам. - СПб.: Питер, 2011.
9. Стародубцев В.Ф. Деловое взаимодействие: путь к успеху (проблемы межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства): Учеб. Пособие / В.Ф. Стародубцев. - М.: ЗАО "Издательство "Экономика", 2007.
10. У. Юри. Как преодолеть Нет. Переговоры в трудных ситуациях. - Изд.: Манн, Иванов и Фербер, ЭКСМО, 2012.

7.3. Интернет-ресурсы:

Библиотекарь.Ру - <http://www.bibliotekar.ru>

Книгафонд - <http://www.knigafund.ru>

Михаил Литвак - официальный сайт - <http://litvak.ru>

Переговорщики.Ру - <http://peregovorshiki.ru>

Электронный образовательный ресурс ?Искусство ведения бизнес-переговоров? - <http://edu.cnoir.ru/course/view.php?id=650>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Искусство ведения бизнес-переговоров" 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 "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

- компьютерные классы с выходом в интернет;
- доступ к современным информационным системам;
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- системы компьютерного тестирования.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080100.62 "Экономика" и профилю подготовки Бухгалтерский учет, анализ и аудит .

Автор(ы):

Иванова Н.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Абсалямова С.Г. _____

Губайдуллина Т.Н. _____

"__" _____ 201__ г.