

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Мастер-класс "Переговоры" М2.ДВ.4

Направление подготовки: 080200.68 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в здравоохранении

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

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 957946314

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) доцент, к.н. Колесникова Ю.С. кафедра управления человеческими ресурсами Отделение менеджмента, 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 " М2.ДВ.4 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.68 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Дисциплина входит в профессиональный цикл дисциплин, является дисциплиной по выбору (БЗ.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 демонстрировать 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 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 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	3	18	1	2	0	презентация
2.	Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем	3	18	1	2	0	творческое задание
3.	Тема 3. Переговорные стили	3	18	1	2	0	дискуссия
4.	Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей	3	18	1	2	0	контрольная работа
5.	Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе	3	18	1	2	0	деловая игра
6.	Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе	3	18	1	2	0	тестирование

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			6	12	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика переговорного процесса

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Предмет переговоров. Позиция.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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

лекционное занятие (1 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.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения ультимативной тактики. Особенности тактики выжимания уступок. Позиционное и психологическое давление. Принципиальный метод ведения переговоров . Основные правила ведения принципиальных переговоров

практическое занятие (2 часа(ов)):

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.

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

лекционное занятие (1 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.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные методы презентации: ?Восточный? и ?Западный?. Использование наглядности: плюсы и минусы.

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

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Основные этапы ведения переговоров. Особенности начала переговоров. Психологические приемы формирования контакта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенности восприятия партнера по переговорам. Механизмы и эффекты социального восприятия. Восприятие и получение информации в переговорном процессе.

Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятие манипуляции Природа манипуляции Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана 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. Общая характеристика переговорного процесса	3	18	Ответы на вопросы	9	Письменное задание
2.	Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем	3	18	Составить презентацию по вопросам	9	выступление с презентацией
3.	Тема 3. Переговорные стили	3	18	Участие в деловой игре "Выбор стиля"	9	Деловая игра
4.	Тема 4. Понятие презентации: презентация как способ влияния на ситуацию и людей и инструмент достижения целей	3	18	Подготовка к деловой игре	9	деловая игра
5.	Тема 5. Технология переговорного процесса и психология принятия решений в переговорном процессе	3	18	Эссе по вопросам	9	Проверка эссе
6.	Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе	3	18	Подготовка к тренингу "Противостояние манипуляциям"	9	Участие в тренинге
	Итого				54	

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

Письменное задание , примерные вопросы:

Ответы на вопросы

Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем

выступление с презентацией , примерные вопросы:

Составление презентации

Тема 3. Переговорные стили

Деловая игра , примерные вопросы:

Анализ видео материала

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

деловая игра , примерные вопросы:

Тренинг "Эффективные коммуникации"

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

Проверка эссе , примерные темы:

Разбор кейсов

Тема 6. Манипуляция в переговорном процессе

Участие в тренинге , примерные вопросы:

Тренинг

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

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. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: применение компьютерного тренинга: Уч. пос. / И.Н. Васильева, Л.А. Галкина и др.- М.: Вузовский учебник, 2009. - 104 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=153028>
2. Невеев А. Б. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=319549>
3. Менеджмент: Учебное пособие / В.Д. Дорофеев, А.Н. Шмелева, Н.Ю. Шестопал. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 440 с. URL:<http://znanium.com/bookread.php?book=330278>
4. Инновационный ритейл. Организационное лидерство и эффективные технологии: Монография / В.П. Чеглов. - М.: ИД ФОРУМ, 2013. - 208 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=405624>
5. Основы инновационного менеджмента: учеб. пособие / Государственный университет - Высшая школа экономики (ГУ ВШЭ); Под ред. В.В. Коссова. - М.: Магистр, 2009. - 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=175101>

7.2. Дополнительная литература:

1. Шарков Ф.И. Выставочный коммуникационный менеджмент. Управление выставочными коммуникациями. - М.: Альфа - Пресс, 2006.
2. Писон Б. Краткий курс MBA. Практическое руководство по развитию навыков управления / Пер. с англ. - 2-е издание, перераб. и доп. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
3. Мелия М. Коучинг на высшем уровне, или Как помочь топ-менеджеру/ Лучшие HR-решения. - М.: Вершина, 2006.
4. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения / Е.А. Замедлина. - М.: Издательство РИОР, 2006.
5. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В.Н. Лавриненко [и др.]. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
6. Настольная энциклопедия Public Relations / Д. Игнатъев, А. Бекетов. - 2-е изд. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
7. Пушкина, Наталья Михайловна. Этика деловых отношений: учебно-метод. пособие / Н. М. Пушкина. - Казань: ТАРИ, 2004. - 36.47.
8. Столяренко, Людмила Дмитриевна. Психология и этика деловых отношений: учебное пособие / Л. Д. Столяренко. - 2-е изд., доп. и перер.. - Ростов н/Д: Феникс, 2003. - 512 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 5-222-03723-1: р.77.00.

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 "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 "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.

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 080200.68 "Менеджмент" и магистерской программе Менеджмент в здравоохранении .

Автор(ы):

Колесникова Ю.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. _____

"__" _____ 201__ г.