

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



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

« 01 » июня 2021 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Эффективные переговоры

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление бизнесом

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): Кульбарисова Е.А.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамической среды
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранных языках, для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

предмет, понятия, типы переговоров; владеть стратегией и тактикой ведения переговоров на основе современных коммуникативных технологий.

Должен уметь:

использовать в практической работе инструментарий ведения переговоров.

Должен владеть:

адекватными средствами для решения современных проблем в области ведения переговоров.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.02 "Менеджмент (Управление бизнесом)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 10 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 6 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 62 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Предмет и задачи курса "Ведение переговоров".	3	1	0	0	0	0	0	6
2.	Тема 2. Тема 2. Роль национальной специфики в переговорах.	3	1	0	0	0	0	0	6
3.	Тема 3. Тема 3. Основные этические принципы ведения переговоров.	3	1	0	0	0	0	0	6
4.	Тема 4. Тема 4. Технология делового общения.	3	0	0	1	0	0	0	8
5.	Тема 5. Тема 5. Информационная подготовка к переговорному процессу.	3	0	0	1	0	0	0	6
6.	Тема 6. Тема 6. Значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей.	3	0	0	1	0	0	0	8
7.	Тема 7. Тема 7. Переговоры как одна из сложнейших форм коммуникаций.	3	0	0	1	0	0	0	8
8.	Тема 8. Тема 8. Передача и прием информации в ходе переговоров.	3	1	0	0	0	0	0	6
4.2	Содержание дисциплины (модуля) 9. аспект эффективных переговоров	3	0	0	2	0	0	0	8
	Тема 1. Тема 1. Предмет и задачи курса "Ведение переговоров". Тема 1. Предмет и задачи курса "Ведение переговоров". Ведение переговоров как сфера профессиональной деятельности. Предпосылки возникновения и история развития переговорного процесса. Взаимосвязь с другими смежными сферами. Переговоры как наука и искусство. Значение совершенствования ведения переговоров.								62

Тема 2. Тема 2. Роль национальной специфики в переговорах.

Тема 2. Роль национальной специфики в переговорах.

Культуры и уровни контекста. Особенности ведения переговоров представителей разных стран. Факторы, влияющие на формирование российского стиля делового общения. Международные этические стандарты профессиональной деятельности служащего

Тема 3. Тема 3. Основные этические принципы ведения переговоров.

Тема 3. Основные этические принципы ведения переговоров.

Понятие этика переговоров. Значение труда де Кальера. Понятия двусторонних и многосторонних переговоров. Корпоративность и корпоративная мораль.

Профессиональный этический кодекс: понятие и назначение. Виды кодексов.

Структура кодекса. Международные этические стандарты профессиональной деятельности служащего.

Тема 4. Тема 4. Технология делового общения.

Тема 4. Технология делового общения.

Общая характеристика переговоров, их основные стадии. Основные этапы переговоров (замысел переговоров, подготовка к переговорам, "переговоры о переговорах", собственно переговоры). Способы подачи позиции.

Подходы и типы поведения на переговорах. Принципы взаимодействия с партнером

Тема 5. Тема 5. Информационная подготовка к переговорному процессу.

Тема 5. Информационная подготовка к переговорному процессу.

Ведение протокола переговоров. Процедура размещения за столом. Фундаментальные принципы техники ведения переговоров. Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Определение времени. Пространственная организация. Место переговоров. Расположение за столом участников переговоров. Тактические приемы на переговорах. Методы завершения переговоров.

Тема 6. Тема 6. Значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей.

Тема 6. Значение баланса интересов сторон для достижения договоренностей. лекционное занятие (4 часа(ов)): Виды интересов. Понятие компромисса, "новаций", "неожиданных решений". Стратегия и тактика ведения переговоров. Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента

Тема 7. Тема 7. Переговоры как одна из сложнейших форм коммуникаций.

Тема 7. Переговоры как одна из сложнейших форм коммуникаций.

Структура коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры. Стиль коммуникации в переговорах. Конфликтоспособность в деловом общении. Структура конфликтных отношений. Поведенческие модели. Типология межличностных конфликтов. Управление конфликтом.

Тема 8. Тема 8. Передача и прием информации в ходе переговоров.

Тема 8. Передача и прием информации в ходе переговоров.

Вербальная коммуникация. Типичные ошибки. Ориентация в проблеме и ее обсуждение. Техника активного слушания и техника налаживания взаимопонимания. Правила эффективного убеждения. Оценка персонального стиля влияния (тест). Невербальные средства общения. Язык тела, голосовые характеристики, тактильные сигналы и фиксированные зоны деятельности. Позы, жесты, рукопожатие. Техника публичного выступления.

Тема 9. Тема 9. Деловая игра "Ведение эффективных переговоров".

Тема 9. Деловая игра "Ведение эффективных переговоров".

Эвристическая игра ?Искусство разрешения конфликта? В рамках этой игры искусственно создается конфликтная ситуация, разрешение которой направляется и регулируется преподавателем, который, кроме того, на?правляет общий ход игры. Цель игры Развитие способностей выхода из конфликтной ситуа?ции на основе корректного разрешения конфликта.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;

- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс - www.consultant.ru/online

Петербургская школа переговорщиков ШИП -

<http://www.espadas.ru/articles/obuchenie-personala/353-gotovyje-kejsy-dlya-upravlencheskikh-poedinkov-treningov-po-prodazh>

Электронная библиотечная система Знаниум - <https://znanium.com/catalog/product/1150937>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов Программы дисциплины с целью понимания ее содержания и достигаемых результатов при успешном освоении всех дидактических единиц по каждой представленной теме.</p> <p>2. Указанные по каждой теме первоисточники необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не базового материала. Также до посещения лекции студенту рекомендуется ознакомиться со специфическими терминами и понятиями.</p>
практические занятия	<p>Проведение практического занятия в форме решения "проблемной ситуации". Преподаватель заранее распределяет по подгруппам и раздает участникам для целенаправленной подготовки темы проблемных ситуаций; по каждой теме участники формулируют аргументы "за" и "против", положительные и отрицательные эффекты. Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, обосновывают свою точку зрения.</p> <p>Преподаватель оперативно проводит анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений. После завершения обсуждения происходит разбор деятельности всех участников и выставляются оценки.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	По данной дисциплине самостоятельная работа включает в себя следующие виды работ: - изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы, при подготовке к семинарским занятиям, опросам, контрольным работам, выполнении самостоятельной работы; - подготовка реферата; - подготовка к устному опросу; Контроль самостоятельной работы осуществляется на семинарских занятиях путем проверки выполнения творческих заданий, а также оценки участия в устном опросе.
зачет	В процессе подготовки к зачету рекомендуется: а) повторить содержание лекционного материала и проблемных тем, рассмотренных в ходе семинарских занятий; б) изучить основные и дополнительные учебные издания, предложенные в списке литературы; в) повторно прочитать те библиографические источники, которые показались Вам наиболее трудными в ходе изучения дисциплины; г) проверить усвоение базовых терминологических категорий и понятий дисциплины; Для успешной сдачи зачета студенты должны помнить, что семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценки на экзамене.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.02 "Менеджмент" и магистерской программе "Управление бизнесом".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление бизнесом

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Переговоры / пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 200 с. - (Серия 'Harvard Business Review: 10 лучших статей'). - ISBN 978-5-9614-3724-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221826> (дата обращения: 19.03.2021)
2. Эффективные коммуникации: Практическое руководство - М.:АЛЬПИНА, 2018. - 200 с. ISBN 978-5-9614-6593-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003282> (дата обращения: 19.03.2021)
3. Холмс, Ч. Совершенная машина продаж: 12 проверенных стратегий эффективности бизнеса / Ч.Холмс . - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 320 с.: ISBN 978-5-9614-4378-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/923948> (дата обращения: 19.03.2021)

Дополнительная литература:

1. Шунейко, А. А. Теория и практика эффективной коммуникации : учебное пособие / А. А. Шунейко, И. А. Авдеенко. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 360 с. - ISBN 978-5-9765-2466-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1150937> (дата обращения: 19.03.2021)
2. Сухова, Е. В. Технологии тренинга : учебник / Е.В. Сухова. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 232 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/980413. - ISBN 978-5-16-014408-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1741363> (дата обращения: 19.03.2021)

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление бизнесом

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

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, учебно-методические комплексы, 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.