

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПЕРЕГОВОРЫ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление и направленность (профиль)

38.03.02 Менеджмент. Антикризисное управление

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Переговоры в коммерческой деятельности» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.02 Менеджмент (утв. приказом Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Юрченко Н.А., доцент, Кафедра маркетинга и торговли, Natalya.Yurchenko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и торговли от 20.05.2021 , протокол №

10

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	000000000053AEB9
Владелец	Юрченко Н.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Варкулевич Т.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575458423
Номер транзакции	000000000054173F
Владелец	Варкулевич Т.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Переговоры в коммерческой деятельности» является формирование у студентов направления 38.03.02 Менеджмент. Антикризисное управление системы знаний о переговорах как о сложном и многогранном процессе взаимодействия партнеров по общению, как о средстве согласования и достижения взаимных целей и интересов между субъектами рыночной деятельности в целях антикризисного урегулирования.

В ходе достижения цели решаются следующие основные задачи:

- получение студентами представления о структуре переговорного процесса, основных стилях ведения переговоров, тактике поведения при ведении переговоров;
- получение студентами представления о технологиях эффективного взаимодействия при проведении переговоров о купле-продаже;
- получение навыков урегулирования коммерческих споров посредством переговоров;
- умение распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия;
- получение знаний об этических особенностях и деловой этикете в процессе ведения переговоров;
- изучение влияния национальных особенностей на деловое общение в процессе переговоров;
- умение использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учетом индивидуальных особенностей оппонента.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.02 «Менеджмент» (Б-МН)	ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Знания:	особенности современного информационного поля делового общения; условия эффективного речевого воздействия, вербальные и невербальные средства коммуникации; этические нормы и принципы делового взаимодействия
			Умения:	применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс, в том числе с использованием со-временных средств коммуникации

			Навыки:	современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами
--	--	--	---------	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Переговоры в коммерческой деятельности» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Антикризисное управление», «Бизнес-аналитика». На данную дисциплину опираются «Теория и практика финансового оздоровления организации», «Управление рисками организации».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
38.03.02 Менеджмент	ОФО	Бл1.В	6	3	55	18	36	0	1	0	53	3

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Природа и предмет переговоров.	2	0	0	5	Тест, собеседование
2	Подготовка к переговорам.	2	0	0	6	Тест, собеседование
3	Проведение переговоров: стратегии и методы.	2	0	0	6	Тест, собеседование

4	Этикет ведения переговоров.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
5	Культура общения в процессе переговоров с зарубежными партнерами.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
6	Международные переговоры: основные правила деловой этики.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
7	Основные западные стили ведения переговоров.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
8	Основные восточные стили ведения переговоров.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
9	Языковые модели деловой письменной речи, основные формы документов.	2	0	0	6	Защита индивидуальных заданий. Решение конкретных ситуаций
10	Общее понятие переговоров.	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
11	Общее понятие переговоров.	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
12	Комбинация приемов при ведении переговоров	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
13	Организационно-протокольный аспект переговоров	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
14	Международные переговоры	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
15	Деловая этика в международных переговорах	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
16	Западные стили ведения переговоров	0	5	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
17	Восточные стили ведения переговоров	0	4	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
18	Некоторые виды коммерческой документации и корреспонденции	0	3	0	0	Темы эссе, рефератов. Групповая дискуссия
Итого по таблице		18	36	0	53	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Природа и предмет переговоров.

Содержание темы: Предмет и содержание дисциплины «Переговоры в коммерческой деятельности», ее место в системе дисциплин. Субъекты переговорного процесса. Многоуровневое субъектное представительство. Медиатор переговорного процесса. Алгоритм действий фасилитатора. Этапы переговорного процесса. Функциональные аспекты переговоров. Виды и уровни переговорных процессов. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 2 Подготовка к переговорам.

Содержание темы: Организационная подготовка к переговорам. Содержательная и психологическая подготовка к переговорам. Семь основных категорий потребностей А. Г. Маслоу. Три основных уровня переговоров Дж. Ниренберга. Ситуационные модели. Понятие позиции. Выработка концепции переговоров. Определение возможных вариантов решения. Результат переговоров. Сбор информации о партнерах. Соблюдение основных психологических принципов. Внешний вид делового человека: значение цветовой гаммы,

аксесуаров. Зависимость хода переговоров от личности парламентаря. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 3 Проведение переговоров: стратегии и методы.

Содержание темы: Стратегии ведения переговоров. Позиционный торг. Переговоры на основе интересов. Методы ведения переговоров: вариационный, метод интеграции, метод уравнивания, компромиссный. Техника переговоров: уклонение, приспособление, соревнование, уступки, сотрудничество. Понятие тактики переговоров. Основные тактики, используемые при проведении переговорного процесса. Аргументация при ведении переговоров. Лояльные и недозволенные приемы при ведении переговоров. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 4 Этикет ведения переговоров.

Содержание темы: Деловой протокол как совокупность общепринятых правил и традиций. Переговоры с использованием средств связи. Главные требования культуры общения по телефону. Деловой завтрак, обед, ужин. Особенности общения через переводчика. Регламентация использования визитных карточек. Моральные принципы ведения переговоров. Язык жестов и мимики в переговорах: зрительный контакт и экспрессия лица, рукопожатие, жесты и позы. Понятие манипуляции. Научная теория, раскрывающая механизмы манипуляций: трансактный анализ Эрика Берна. Распределение позиций, задаваемых инициатором общения. Типичные манипуляции. Схема защиты от манипуляций. Пассивная и активная защита. Преимущества манипулятора. Контрманипуляция. Как добыть информацию: о чем спрашивать; как сформулировать вопрос; когда следует задавать вопросы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 5 Культура общения в процессе переговоров с зарубежными партнерами.

Содержание темы: Культура общения как соблюдение общепринятых нравственных требований к поведению в обществе. Максимум вежливости Дж. Лича. Культура общения и культура перевода. Техника речи, основные правила теории аргументации и риторики. Типичные логические ошибки в аргументации. Карта вопросов специалистов по переговорам Дж. Ниренберга и Ирэн С. Росс: функции 1-5. Логико-риторические эффекты в процессе дискуссии на международных переговорах. Правила эффектного выступления Дейла Карнеги. Варианты планов построения выступлений Рассела Конуэлла. Культура невербальных коммуникаций в зависимости от страны проведения переговоров. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 6 Международные переговоры: основные правила деловой этики.

Содержание темы: Декларация Ко – «Принципы бизнеса». Сближение этических основ восточных и западных культур с развитием процесса глобализации. Главные принципы этики международного бизнеса. Приветствия и представления в правилах делового этикета. Доброжелательность и расположенность как главное правило приветствия. Роль визитных карточек на международных переговорах. Визитные карточки в роли письменного послания: обозначения согласно международному протоколу. Вопрос о подарках на международных переговорах. Ритуал дарения в различных бизнес-культурах. Обозначения дресс-кода в международной деловой практике. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 7 Основные западные стили ведения переговоров.

Содержание темы: Преобладание «жесткого стиля» в западных переговорах в XX веке. Новые подходы в конце XX века: идея партнерских отношений. Метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри. Английский стиль ведения переговоров: склонность к ритуалу и традициям на переговорах. Важность нравственных и этических проблем. Профессионализм и осведомленность по обсуждаемым вопросам. Утилитаризм в мышлении. Чувство иерархии. Дистанция во время переговоров, корректность, подчеркнутая деловитость. Американский стиль ведения переговоров: ярко выраженное стремление к лидерству. Предпочтение ситуационного анализа, умение быстро перестраиваться. Предпочтение фактов и аргументации теории. Прагматизм, внимание к мелочам, краткость и ясность в высказываниях. Высокий уровень профессионализма. Значительный объем текстов заключаемых соглашений. Большое значение рекомендаций деловых партнеров и фирм. Французский стиль ведения переговоров: ценность юридического права. Значение юридической силы принятых на переговорах документов и их соответствия духу и букве закона. Важность аргументов, подкрепленных фактами, а также техническими или экономическими обоснованиями. Большая роль прочных давних связей и знакомств. Живость, склонность к шутке и непринужденность в общении. Важные решения – не только за столом переговоров. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 8 Основные восточные стили ведения переговоров.

Содержание темы: Китайский стиль ведения переговоров: конфуцианская этика. Использование мягких переговорных технологий, избегание прямых силовых воздействий, апеллирование к этическим и моральным принципам. Лояльность, спокойствие, гармония, коллективизм как наиболее важные ценности китайского стиля переговоров. Высокий уровень влияния контекста на переговорный процесс. Длительная предварительная беседа. Стремление с самого начала разграничить отдельные этапы переговорного процесса: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, принятие соглашения, заключительный этап подписания документов. Неукоснительный культ старших и иерархия. Японский стиль ведения переговоров: идеал бесконфликтного переговорного процесса. Предельная точность и обязательность в тактике японцев на переговорах. Ведение переговоров между людьми, имеющими равное положение в деловом мире. Тщательное обсуждение малозначащих деталей как показатель серьезного отношения к предмету переговоров. Предварительное обсуждение переговоров – в кулуарах, неофициально. Стремление к развитию теплых

личных отношений с партнерами. Способность сплотить членов делегации, но не главенствовать – в противовес западному пониманию лидерства. Высоко контекстная структура японской бизнес-культуры, низкая речевая активность. Коллективная система принятия решений, сложный и длительный механизм согласования вопросов. Высокая чувствительность к общественному мнению как характерная черта японского стиля ведения переговоров. Понятие «лицо» в японской культуре. Южнокорейский стиль ведения переговоров: уважение к общественной иерархии, почитание старших по должности. Корейский переговорный этикет: обращение по должности или по фамилии. Консерватизм и строгий деловой стиль в одежде на переговорах. Большое внимание к выбору места и времени переговоров. Большой индивидуализм по сравнению с другими странами Азиатско-Тихоокеанского региона. Деловая хватка и напористость. Избегание открытой конфронтации как признака «потери лица». Отсутствие стремления обсуждать перспективные планы, интерес к непосредственному результату – сегодня и сейчас. По сравнению с японскими и китайскими бизнесменами – более откровенные реакции на переговорах. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 9 Языковые модели деловой письменной речи, основные формы документов.

Содержание темы: Язык и стиль делового письма. Языковые формулы, выражающие мотивы, причины и цели создания документа. Примерные формы документов: протокол записи деловой беседы, протокол о намерениях, соглашение о сотрудничестве и организации взаимоотношений, протокол о результатах проведенных переговоров, предварительный договор. Некоторые виды коммерческой документации и корреспонденции в международном бизнесе: структура делового письма, некоторые виды деловых писем – запросы, предложения, заказы. Использование электронной почты, отправление факсов. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Презентация.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Аналитический обзор литературы по заданной преподавателем тематике или теме. Составление презентаций по одной из тем в рамках дисциплины.

Тема 10 Общее понятие переговоров.

Содержание темы: 1. Термины переговорных процессов и процедур 2. Явные и неявные субъекты переговоров 3. Стадии переговорного процесса 4. Классификация переговоров Решение кейса «Ситуация в коллективе: переговоры между сотрудниками и работодателем»; задание «Придумайте и разыграйте с партнером переговорную ситуацию, в которой последовательно можно выделить все этапы переговорного процесса в ситуации персональной продажи продукта (услуги)». .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: проблемный семинар, решение кейсов и практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 11 Общее понятие переговоров.

Содержание темы: 1. Термины переговорных процессов и процедур 2. Явные и неявные субъекты переговоров 3. Стадии переговорного процесса 4. Классификация переговоров Решение кейса «Ситуация в коллективе: переговоры между сотрудниками и работодателем»; задание «Придумайте и разыграйте с партнером переговорную ситуацию, в которой последовательно можно выделить все этапы переговорного процесса в ситуации персональной продажи продукта (услуги)». .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: проблемный семинар, решение кейсов и практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуальных работ по решению задач и кейсов, подготовку презентации по результатам этой работы.

Тема 12 Комбинация приемов при ведении переговоров.

Содержание темы: 1. Выбор стратегии ведения переговоров 2. Переговоры на основе позиций и на основе интересов: преимущества и трудности каждого из видов 3. Четыре базовых метода ведения переговоров 4. Основные приемы оптимизации многочисленных переговорных ситуаций 5. Критерии оценки аргументов Задания «Подготовьте переговоры на основе позиционного торга между двумя конкретными компаниями», «Подготовьте переговоры между двумя конкретными компаниями с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш», «Подготовьте переговоры между двумя компаниями на основе интересов», «Примените метод уравнивания во время ведения переговоров с конкретной компанией». .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: проблемный семинар.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 13 Организационно-протокольный аспект переговоров.

Содержание темы: 1. Основные принципы этики общения по телефону 2. Решение вопросов организации делового приема 3. Роль переводчика в установлении духа сотрудничества 4. Особенности использования визитных карточек в деловой сфере 5. Защита от манипулирования Решение кейса «Во время переговоров вы слышите от своего партнера реплику: «Примите решение побыстрее!» Что вам следует ответить, для того чтобы сбить манипуляцию?», задания «Придумайте переговорную ситуацию и разыграйте ее с партнером в трех вариантах, применяя последовательно различные стратегии переговоров (агрессивное манипулирование, пассивное манипулирование и партнерский подход), «Продemonстрируйте технику невербальных подстроек к выбранному партнеру по переговорам», «Продemonстрируйте технику перефразирования для прояснения потребностей, задач и интересов партнера по переговорам в конкретной переговорной ситуации». .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: проблемный семинар, практические задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 14 Международные переговоры.

Содержание темы: 1. Правила риторики 2. Использование манипулятивных эффектов в процессе дискуссии на международных переговорах 3. Правила эффектного выступления на переговорах 4. Интерпретация жестов и мимики в разных бизнес-культурах Задание «Проведите интервью с коммерсантом, который провел некоторое время в другой стране, занимаясь там бизнесом. Как он готовился к своей поездке? До какой степени его подготовка оказалась полезной? Подвела его? Как бы он изменил процедуру и характер своей подготовки, имея сейчас представление об особенностях данной бизнес-культуры?», «Вы работаете в многонациональной компании. Президент компании решил провести семинар по межкультурным коммуникациям в бизнесе и попросил вас представить ему три темы для дискуссии. Какие из предложенных тем вы бы выбрали и почему? а) как культурные различия отражаются на выполнении заданий б) важность владения иностранными языками при ведении бизнеса за рубежом в) как межкультурные коммуникации могут укрепить вашу компанию г) как принимаются решения в других бизнес-культурах д) составление и перевод на другой язык служебных записок е) реакции сотрудников на незнакомые бизнес-культуры. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: проблемный семинар, практические задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 15 Деловая этика в международных переговорах.

Содержание темы: 1. Знакомство и установление контакта в международных переговорах 2. Ритуал дарения в бизнес-культурах 3. Дресс-код в международном бизнесе Практикум «Правильно ли вы интерпретируете жесты и позы ваших партнеров по переговорам?», задания «Используйте основные правила риторики для усиления эффективности вашего выступления с помощью предложенной схемы», «Составьте свою карту вопросов для предстоящих переговоров», кейс «Переговоры между сотрудником отдела закупок европейской нефтяной компании и корейским партнером, последовательно пытавшимся подарить ему каждый раз все более дорогой подарок». .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: проблемный семинар, практикумы, задания и кейсы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 16 Западные стили ведения переговоров.

Содержание темы: 1. Профессионализм и сдержанность английских бизнесменов 2. Открытость и компетентность американцев 3. Французский стиль ведения переговоров: восхищение «прекрасной Францией», рассудочность, материализм Презентация студентами работ по национальному характеру и национальному стилю партнеров по переговорам из стран Запада; решение кейсов о поведении на переговорах представителей некоторых западных бизнес-культур. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: семинар, решение кейсов, презентация индивидуальных работ.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 17 Восточные стили ведения переговоров.

Содержание темы: 1. Сложные переговорные стратегии китайских партнеров 2. Японский стиль переговоров: культура компромисса и согласия; коллективистская ментальность 3. Корейская деловая культура: внимание к статусу и возрасту, деловитость и напористость Презентация студентами работ по особенностям поведения на переговорах представителей конкретных стран из Юго-Восточной Азии; решение кейсов по поведению на переговорах представителей некоторых восточных бизнес-культур. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: семинар, решение кейсов, презентация индивидуальных работ.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 18 Некоторые виды коммерческой документации и корреспонденции.

Содержание темы: 1. Международные правила оформления деловых писем 2. Оформление почтового конверта 3. Структура делового электронного письма 4. Виды деловых писем Составление студентами писем и прочих документов в конкретных переговорных ситуациях. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: семинар, упражнения по составлению писем и прочих документов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины предусмотрено применение инновационных технологий обучения, таких как интерактивные лекции, семинары в диалоговом режиме по обсуждению актуальных проблем переговоров в коммерческой деятельности, работа в команде для решения теоретических и практических задач, выступления с презентациями результатов

индивидуальной работы.

Самостоятельная работа бакалавров предполагает подготовку к дискуссиям в аудитории, выполнение индивидуальных работ по решению задач и кейсов, подготовку презентации по результатам этой работы.

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Ниже приведены примерные темы индивидуальных и / или групповых докладов и презентаций. Бакалавры могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем. На аудиторных занятиях студенты представляют результаты своей работы по теме занятия в форме презентации.

1. Исходя из целей переговоров и сложившейся расстановки сил, подготовить модель торгова, опираясь на сравнительную таблицу описания жесткой и мягкой моделей.
1. Составить собственный план мероприятий для подготовки к переговорному процессу (по конкретной теме).
2. Планирование переговоров о цене (на конкретном примере)
3. Выбор места и времени для ведения переговоров (на конкретном примере).
4. Как определить подходящий момент для начала и завершения переговоров (на конкретных примерах).
5. Переговоры и торги в сети Интернет (на конкретных примерах).
6. Невербальные коммуникации (на конкретных примерах).
7. Проблемы кросс-культурных коммуникаций (на конкретных примерах).
8. Протокол и принятая манера поведения (на конкретных примерах).
9. Как определить свой стиль ведения переговоров
10. Формальные и неформальные бизнес-культуры
11. Время и графики в разных бизнес-культурах
12. Бизнес-протокол и этикет в глобальном масштабе
13. Переговоры с французами (американцами, японцами, китайцами и т. д. – по выбору): установление первого контакта, отношение ко времени, иерархия и статус, вербальная\невербальная коммуникация
14. Специфика ведения бизнес-переговоров

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

При работе с учебной литературой, методическими пособиями и другими источниками информации в процессе подготовки к аудиторным занятиям и к экзамену бакалавры должны воспользоваться следующим списком контрольных вопросов.

1. Что такое переговоры?
2. Каковы основные функции переговоров?
3. Приведите конкретные примеры реализации функций переговоров.
4. Что такое фасилитация?
5. Как можно классифицировать переговоры с точки зрения характера коммуникации?
6. Какие виды переговоров выделяет Ф. Чарльз Икле?
7. Что включается в понятие «уровень переговоров»?
8. Перечислите факторы, влияющие на выбор места и времени проведения переговоров.
9. Какие три уровня переговоров выделяет Дж. Ниренберг?
10. Что такое договор?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать во время проведения переговоров.
12. Каких просчетов следует избегать во время переговоров?
13. Почему важен дресс-код на переговорах?
14. Расскажите о значении цветовой гаммы и аксессуаров на переговорах.
15. Что такое стратегия ведения переговоров?

16. Перечислите особенности позиционного торга.
17. Какие варианты позиционного торга вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
18. Перечислите особенности переговоров на основе интересов.
19. Опишите вариационный метод ведения переговоров.
20. Опишите метод интеграции и метод уравнивания.
21. Что такое компромиссный метод?
22. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
23. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации на переговорах.
24. Расскажите об аргументации при ведении переговоров.
25. Расскажите о лояльных приемах при ведении переговоров.
26. Расскажите о недозволенных приемах при ведении переговоров.
27. Опишите переговоры с использованием средств связи.
28. Опишите наиболее важные принципы этики общения по телефону.
29. Расскажите об организации проведения переговоров.
30. В чем особенности общения через переводчика?
31. Что такое вербальное и невербальное общение?
32. Расскажите о языке жестов и мимики на переговорах.
33. Каковы виды типичных манипуляций на переговорах?
34. Расскажите о технике вопросов на переговорах.
35. Охарактеризуйте в целом западный стиль ведения переговоров.
36. Охарактеризуйте в целом восточный стиль ведения переговоров.
37. Расскажите о французском стиле ведения переговоров.
38. Расскажите об английском стиле ведения переговоров.
39. Чем характерен американский национальный стиль ведения международных переговоров?
40. Чем японский стиль ведения переговоров отличается от национального стиля других стран Азиатско-Тихоокеанского региона?
41. Какую роль играет конфуцианская этика в китайском стиле ведения переговоров?
42. Что означает китайский постулат «управлять, не действуя»?
43. Какую роль китайцы придают налаживанию неформальных отношений?
44. В чем отличие между японским и западным стилем лидерства?
45. Какие традиции сформировали этику межличностных отношений и специфику национального характера корейцев?
46. Каково отношение корейцев к служебной иерархии?
47. Опишите корейский переговорный этикет.
48. Что вы знаете о международных стандартах по оформлению документов?
49. Как оформлять международный почтовый конверт?
50. Опишите структуру делового электронного письма.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2019 - 161 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=334892>

2. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2020 - 248 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=352444>

3. Ведение переговоров [Электронный ресурс] , 2018 - 176 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/705211>

4. Кафтан В. В., Чернышова Л. И. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 301 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-450396>

5. Митрошенков О. А. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ 2-е изд. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 315 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-peregovory-454576>

6. Психология переговоров и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] , 2018 - 155 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/705274>

8.2 Дополнительная литература

1. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер , 2016 - 388 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=259375>

2. Лашко Сергей Иванович. Международные переговоры : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2017 - 132 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=556549>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
7. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Ноутбук Samsung NP-440
- Проектор Casio XJ-V1
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standart

10. Словарь основных терминов

Аргументация – искусство подведения оснований под какую-нибудь мысль или действие, способ убеждения оппонентов посредством значимых аргументов с целью их публичной защиты и побуждения оппонентов к определенному мнению.

Архетип национального характера – скрытый в коллективном сознании культурный стереотип, закрепляющий определенные формы поведения, и косвенным образом влияющий на наше поведение, наши предпочтения и выбор.

Буддизм – одна из мировых религий, основанная Буддой – великим религиозным реформатором и духовным учителем в Индии на рубеже VI – V вв. до нашей эры.

Вестернизация – распространение западных ценностей, институтов и образа жизни во всем мире частично в результате товарного и культурно-информационного обмена, частично в результате деятельности местных «западников».

Волюнтаризм – апологетика свободной и иррациональной воли, не ограниченной ни космическим, ни нравственным законом.

Дресс-код (dress-code) – в пер. с англ. «код одежды» - устойчивые нормы и представления о том, как надо одеваться в той или иной деловой или публичной ситуации в определенной социальной группе совокупность факторов, связанных с организационной структурой предприятия и всеми видами ее потенциала. Полностью контролируемые предприятием факторы.

Идентичность (в социокультурном смысле) – совокупность устойчивых черт, позволяющая той или иной группе (этнической или социальной) отличать себя от других.

Имманентный – внутренне присущий, а не привнесенный или заимствованный извне.

Инверсия – резкий переход в противоположное качество.

Информационная кампания, сопровождающая переговоры – представляет собой

заранее спланированный комплекс взаимосвязанных информационных мероприятий, направленных на обеспечение конкретных целей организаторов переговоров путем целенаправленного воздействия на общественное мнение и позиции партнеров по переговорам.

Карта вопросов для переговорного досье – составляется перед началом переговоров, включает 5 основных блоков вопросов по теме переговоров (вопросы для привлечения внимания, для получения информации, заставляющие думать партнеров, подводющие итоги, а также запрещенные вопросы), что поможет вам более уверенно вести переговоры на разных этапах.

Конфуций (551 – 479 до н. э.) – знаменитый древнекитайский философ и этико-религиозный реформатор, основатель конфуцианства. Проповедовал идеал государственного устройства, при котором власть принадлежала бы мудрецам – носителям высшего знания и добродетели.

Концепция переговоров – включает цели, выдвинутые предложения, официально заявленные позиции, стратегию и тактику предлагаемых действий, шкалу приоритетов участников переговоров и карту вопросов.

Культура общения – на переговорах подразумевает правильность, точность, ясность и краткость деловой речи.

Личные зоны в процессе коммуникаций – пространственные зоны, в рамках которых происходит общение: интимная зона – от 15 до 45 см – близкие знакомые, друзья; личная или персональная зона 46-120 см – коллеги, знакомые, деловые партнеры; социальная зона 120-360 см – во время встречи в кабинетах и служебных помещениях с малознакомыми или незнакомыми людьми; публичная зона свыше 360 см – общение с большой группой людей.

Менталитет – исторически обусловленная специфика мышления представителей разных стран и культур.

Модель жесткого торга – за столом переговоров предполагает использование силовых приемов, рассчитанное на манипулирование поведением партнера. В определенном смысле жесткий торг рассчитан на абсолютный выигрыш: все или ничего. Используются приемы оказания давления, нажим, обвинения.

Модель мягкого торга – за столом переговоров предполагает использование мягких переговорных приемов, рассчитанных на обмен взаимными уступками. Мягкая линия в этой стратегии подчеркивает важность создания и сохранения отношений: участники переговоров рассматриваются как друзья, которые делают уступки друг другу для культивирования отношений, пытаются избегать состязания воли, при этом допускаются односторонние потери ради достижения соглашений.

Модель смешанного торга – за столом переговоров предполагает попеременное сочетание «мягкой» и «жесткой» стратегий, при сохранении общей линии торга.

Модель интегративных переговоров – метод партнерских переговоров, в рамках которого главным является стремление и воля к объединению, «интегрированию» своих стратегий для увеличения стартового потенциала каждого партнера. При этом целью игры является достижение в итоге переговоров «положительной суммы» всеми участниками. Иногда эти переговоры называют также «переговорами в духе сотрудничества», поскольку в них ярко выражен акцент именно на этот тип взаимодействия.

Модель полемических переговоров – предполагает присутствие высокого конфликтного личностного потенциала партнеров, когда весь сложный процесс согласования интересов и полемика переносятся на сами переговоры. Полемическая переговорная игра происходит по модели противостояния партнеров, где участники играют в основном против, иногда – с позиций силы, иногда – занимая оборону. Каждый партнер внимательно следит за тем, чтобы во время полемики на все аргументы был дан соответствующий ответ.

Модель принципиальных переговоров – ориентирована на то, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, исходя из сути дела, но при этом не торговаться. Суть этого метода состоит в том, что каждый партнер стремится «быть мягким

снаружи и твердым внутри»: демонстрировать внимание и вежливость к оппонентам, но твердо отстаивать при этом свои позиции. Такие переговоры в равной мере отрицают как «жесткие методы» - переход к силовым приемам, так и «мягкие» приемы любовных решений.

Национальный стиль ведения переговоров – приверженность определенным культурным ценностям, традициям и обычаям, ориентацию на специфические механизмы принятия решений, а также соблюдение определенных правил поведения, глубоко укорененных в национальной культуре.

Национальный характер – совокупность наиболее ярких волевых и эмоциональных качеств, присущих определенному народу.

Невербальные коммуникации – совокупность жестов, поз, мимики, движения глаз, что в целом принято называть «языком телодвижений».

«Отзеркаливания» прием – копирование жестов и поз партнеров, подражание громкости голоса, интонациям и темпу речи, имеет большое значение в процессе коммуникации, поскольку это один из способов показать собеседникам, что вы с ними согласны, они вам импонируют.

Переговоры международные – специфический вид межличностного взаимодействия иностранных партнеров, ориентированный на организацию сотрудничества, и предполагающий совместное принятие определенного решения, имеющего международное значение.

Принципы деловой этики – наиболее общие нравственные требования, регулирующие поведение людей в процессе деловых отношений, включающие ответственность, справедливость, уважение правовых норм, уважение и самоуважение партнеров, терпимость к представителям других культур, верований и народов.

Риторика – наука о красноречии, которая обращает внимание на основные принципы речевого воздействия и важнейшие коммуникационные эффекты, позволяющие многократно усилить действенность произносимых слов.

Синология – комплекс научных дисциплин, посвященных изучению Китая.

Стратегема – в пер. с китайского означает «стратегический план», в котором для партнеров по переговорам заключена какая-либо ловушка или хитрость.

Стратегия переговоров – представляет собой разработанную генеральную линию проведения переговоров, направленную на достижение поставленных целей.

Тактика переговоров - это конкретные приемы достижения определенных задач на каждом из этапов переговоров.