

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой
/Горбунов С.И./
« _____ » _____ 20 г.

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
/Дудникова Е.Б./
« _____ » _____ 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина **Организация и проведение деловых переговоров**
 Направление подготовки **080200.62 Менеджмент**
 Профиль подготовки **Производственный менеджмент (пищевой промышленности)**
 Квалификация (степень) выпускника **Бакалавр**
 Нормативный срок обучения **4 года**
 Форма обучения **Очная**

	Всего	Количество часов							
		в т.ч. по семестрам							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕТ	2				2				
Общее количество часов	72				72				
Аудиторная работа – всего, в т.ч.:	40				40				
лекции									
лабораторные									
практические	40				40				
Самостоятельная работа	32				32				
Количество рубежных контролей	3				3				
Форма итогового контроля	зач.				зач.				
Курсовой проект (работа)	х				х				

Разработчик: *доцент, Барковская Н.А.*

(подпись)

Саратов 2013

1. Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 080200.62 Менеджмент дисциплина «Организация и проведение деловых переговоров» относится к дисциплинам базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла.

Дисциплина базируется на знаниях, имеющихся у студентов при освоении предшествующих дисциплин «Основы менеджмента», «Культура устной и письменной коммуникации», «Психология», входящих в гуманитарный, социальный и экономический цикл.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- знать: основные термины, принципы и подходы переговорного процесса; фундаментальные понятия психологии и этики; современные технологии проведения деловых переговоров; аналитические и статистические методы анализа данных;

- уметь: принимать управленческие решения на основе показателей деятельности предприятия, проводить анализ данных, владеть приемами эффективных деловых коммуникаций, использовать различные методы разработки решений.

Дисциплина «Организация и проведение деловых переговоров» является базовой для изучения дисциплин «Управление человеческими ресурсами», «Лидерство», «Корпоративная социальная ответственность».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе изучения дисциплины

В процессе изучения дисциплины студент должен овладеть общекультурной компетенцией: «Способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации» (ОК-19); профессиональной компетенцией: «Знакомством с основами межкультурных отношений в менеджменте, способность эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде» (ПК-25).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать основы коммуникационного процесса в компании; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами; основы делового протокола и деловой этики.

Уметь применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать

перед аудиторией с презентацией; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения.

Владеть основными тактическими приемами ведения переговоров; методами установления причин конфликтов в деловом общении.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часов, из них аудиторная работа – 40 ч., самостоятельная работа – 32 ч.

Таблица 1

Структура и содержание дисциплины «Организация и проведение деловых переговоров»

№ п/п	Тема занятия. Содержание	Неделя семестра	Аудиторная работа			Самостоятельная работа Количество часов	Контроль знаний		
			Вид занятия	Форма проведения	Количество часов		Вид	Форма	max балл
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4 семестр									
1.	Теория переговорного процесса. Деловые переговоры как процесс коммуникации	1	ПЗ	Т	2		ВК	УО	4
2.	Организация и ведение переговоров. Этапы подготовки переговоров. Определение переговорной концепции. Составление досье. Определение времени. Пространственная организация.	2	ПЗ	Т	2		ТК	УО	
3.	Подготовка переговоров. Подготовка темы и предмета переговоров. Подготовительный этап к деловым переговорам. Выбор модели ведения переговоров. Самооценка психологической готовности к переговорам.	3	ПЗ	П	2		ТК	УО	
4.	Стратегия и тактика переговоров. Основная часть переговорного процесса.. Дискуссионный этап переговорного процесса. Тактики давления. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).	4	ПЗ	В	2	4	ТК	КЛ	
5.	Методика ведения переговоров. Стратегия "мягкой" и "жесткой" позиции. Поиск совместных путей решения проблемы. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации.	5	ПЗ	Т	2	4	ТК	УО	
6.	Переговоры как искусство общения. Основные постулаты эффективного речевого воздействия. Установление контакта с партнерами. Невербальные манипуляции и способы противодействия им. Преодоление барьеров в общении.	6	ПЗ	ПК	2	2	ТК	Р	
7.	Искусство ведения переговоров.	7	ПЗ	Т	2		РК	ПО	8

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Правила кооперации Г.Грайса. Количество. Качество. Отношения. Способ.								
8.	Поиски компромисса в переговорном процессе. Совместный анализ вариантов решений. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры. Техника аргументирования. Метод «плюса и минуса».	8	ПЗ	МК	2	4	ТК	УО	
9.	Формы делового общения. Особенности проведения встреч, совещаний.	9	ПЗ	Т	2	2	ТК	Т	
10.	Деловой этикет. Максимы вежливости делового этикета. Максима признательности. Максимы уважительности. Максимы благожелательности. Максимы терпения.	10	ПЗ	Т	2	4	ТК	КЛ	
11.	Публичное выступление Особенности организации и проведения	11	ПЗ	П	2		ТК	УО	
12.	Проведение презентаций Особенности организации и проведения	12	ПЗ	Т	2		ТК	Р	
13.	Совещания и собрания Особенности организации и проведения	13	ПЗ	В	2		РК	ПО	6
14.	Деловой протокол Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров	14	ПЗ	ПК	2	4	ТК	УО	
15.	Моделирование переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров.	15	ПЗ	Т	2		ТК	ПО	
16.	Письменное деловое общение и телефонные переговоры Коммуникативное пространство в телефонных переговорах. Проблемы передачи информации в телекоммуникации. Позиция слушающего в телекоммуникации. Позиция говорящего в телекоммуникации.	16	ПЗ	Т	2		ТК	КЛ	
17.	Приемы проведения бесед с деловыми партнерами. Диалог как основа речевого общения. Диалог как совместный поиск истины.. Речевые формулы поддержания диалога. Речевые формулы дискуссии. Моделирования диалогической ситуации.	17	ПЗ	МК	2	4	ТК	Р	
18	Технология завершения переговоров. Этапы завершения переговоров. Подготовка заключительных документов. Основные принципы работы над заключительными документами.	18	ПЗ	Т	2	4	ТК	УО	
19	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные	19	ПЗ	Т	2		ТР	Р	4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.								
20	Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.	20	ПЗ	Т	2		РК	Т	6
21	Выходной контроль						Вых К	3	12
Итого:					40	32			40

Примечание:

Условные обозначения:

Виды аудиторной работы: ПЗ – практическое занятие.

Формы проведения занятий: В – лекция-визуализация, П – проблемная лекция/занятие, ПК – лекция-пресс-конференция (занятие пресс-конференция), Т – лекция/занятие, проводимое в традиционной форме, МК – метод кейсов.

Виды контроля: ВК – входной контроль, ТК – текущий контроль, РК – рубежный контроль, ТР – творческий рейтинг, ВыхК – выходной контроль.

Форма контроля: УО – устный опрос, ПО – письменный опрос, Т – тестирование, КЛ – конспект лекции, Р – реферат, З – зачет.

5. Образовательные технологии

Для успешной реализации образовательного процесса по дисциплине «Организация и проведение деловых переговоров» и повышения его эффективности используются как традиционные педагогические технологии, так и методы активного обучения: лекция-визуализация, проблемная лекция, пресс-конференция, метод кейсов.

Удельный вес занятий, проводимых с использованием активных и интерактивных методов обучения, в целом по дисциплине составляет 40 % аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для проведения входного, рубежного и выходного контролей

Вопросы входного контроля

1. Понятие деловой коммуникации.
2. Сформулируйте правила ведения спора.
3. Охарактеризуйте научные школы управления.
4. Стили руководства и их краткая характеристика.

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Традиционные подходы к ведению переговоров.
2. Виды переговоров.
3. Основные этапы переговорного процесса.

4. Этапы подготовки переговоров.
5. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
6. Установление контакта с партнерами.
7. Выявление интересов партнера.
8. Начальная стадия ведения переговоров.
9. Подготовка темы и предмета переговоров.
10. Выбор модели ведения переговоров.
11. Выбор модели ведения переговоров.
12. Самооценка психологической готовности к переговорам.
13. Дискуссионный этап переговорного процесса.
14. Тактики давления.
15. Стратегия «мягкой» и «жесткой» позиции.
16. Поиск совместных путей решения проблемы.
17. Основные постулаты эффективного речевого воздействия.
18. Установление контакта с партнерами.
19. Невербальные манипуляции и способы противодействия им.
20. Преодоление барьеров в общении.
21. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации.
22. Правила кооперации Г.Грайса.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).
2. Манипуляции в переговорном процессе.
3. Основные методы ведения переговоров.

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Совместный анализ вариантов решений.
2. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
3. Метод «плюса и минуса».
4. Формы делового общения.
5. Деловой этикет в переговорном процессе.
6. Публичное выступление: особенности организации и проведения
7. Проведение презентаций.
8. Особенности организации и проведения совещания и собрания
9. Гарвардский проект по переговорному процессу.
10. Методика ведения переговоров Веттена и Камерона.
11. Поиски компромисса в переговорном процессе.
12. Приемы эффективных деловых коммуникаций.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Техника аргументирования в переговорном процессе.

2. Особенности проведения деловых встреч.
3. Основные составляющие делового этикета.

Вопросы рубежного контроля № 3

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Деловой протокол
2. Протокольные мероприятия.
3. Моделирование переговорного процесса.
4. Письменное деловое общение
5. Телефонные переговоры
6. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
7. Диалог как основа речевого общения.
8. Речевые формулы поддержания диалога.
9. Речевые формулы дискуссии.
10. Этапы завершения переговоров.
11. Подготовка заключительных документов.
12. Основные принципы работы над заключительными документами.
13. Критический анализ поведения сторон.
14. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
15. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
16. Национальные особенности невербального общения.
17. Российский стиль ведения деловых переговоров.
18. Основные проблемы межкультурного общения.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров
2. Моделирования диалогической ситуации.
3. Тактика завершения переговорного процесса.

Вопросы выходного контроля (зачета)

1. Традиционные подходы к ведению переговоров.
2. Виды переговоров.
3. Основные этапы переговорного процесса.
4. Этапы подготовки переговоров.
5. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
6. Установление контакта с партнерами.
7. Выявление интересов партнера.
8. Начальная стадия ведения переговоров.
9. Подготовка темы и предмета переговоров.
10. Выбор модели ведения переговоров.
11. Выбор модели ведения переговоров.

12. Самооценка психологической готовности к переговорам.
13. Дискуссионный этап переговорного процесса.
14. Тактики давления в переговорном процессе.
15. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).
16. Манипуляции в переговорном процессе.
17. Основные методы ведения переговоров.
18. Стратегия «мягкой» и «жесткой» позиции.
19. Поиск совместных путей решения проблемы.
20. Основные постулаты эффективного речевого воздействия.
21. Установление контакта с партнерами.
22. Невербальные манипуляции и способы противодействия им.
23. Преодоление барьеров в общении.
24. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации.
25. Правила кооперации Г.Грайса.
26. Совместный анализ вариантов решений.
27. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры.
28. Техника аргументирования в переговорном процессе.
29. Метод «плюса и минуса».
30. Формы делового общения.
31. Основные составляющие делового этикета.
32. Публичное выступление: особенности организации и проведения
33. Проведение презентаций.
34. Особенности организации и проведения совещания и собрания
35. Гарвардский проект по переговорному процессу.
36. Методика ведения переговоров Веттена и Камерона.
37. Поиски компромисса в переговорном процессе.
38. Приемы эффективных деловых коммуникаций.
39. Деловой протокол
40. Протокольные мероприятия.
41. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров
42. Моделирование переговорного процесса.
43. Письменное деловое общение
44. Телефонные переговоры
45. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.
46. Диалог как основа речевого общения.
47. Речевые формулы поддержания диалога.
48. Речевые формулы дискуссии.
49. Моделирования диалогической ситуации.
50. Этапы завершения переговоров.
51. Подготовка заключительных документов.
52. Тактика завершения переговорного процесса.
53. Критический анализ поведения сторон.
54. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.
55. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.

56. Национальные особенности невербального общения.
57. Российский стиль ведения деловых переговоров.
58. Основные проблемы межкультурного общения.

Темы рефератов

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
6. Роль информации в деловом общении.
7. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
8. Понятия речевой культуры делового общения.
9. Мотивация речи.
10. Риторический инструментарий речи.
11. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
12. Отличительные особенности письменной деловой речи.
13. Понятия логической культуры речи.
14. Особенности применения законов логики в деловой речи.
15. Понятие аргумент, умозаключение.
16. Искусство рассуждать и убеждать.
17. Сочетание логики и аргументации.
18. Способы опровержения доводов оппонента.
19. Различные типы собеседников.
20. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
21. Позиция слушателя и говорящего.
22. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
23. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
25. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
26. Национальные особенности невербального общения.
27. Этика личности и корпоративная этика.
28. Понятие протокольного мероприятия.
29. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
30. Подготовка к проведению деловой беседы.
31. Проведение деловой беседы.
32. Подготовка и проведение делового совещания.
33. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
34. Виды переговоров и особенности их проведения.
35. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
36. Процедура приема посетителей.

37. Правила ведения делового телефонного разговора.
38. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
39. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература (библиотека СГАУ)

1. **Лебедева, М. М.** Технология ведения переговоров : учебное пособие, рек. НМС МОН РФ / М. М. Лебедева. - М. : Аспект Пресс, 2010. - 192 с. ISBN 978-5-7567-0571-3
2. **Титова, Л. Г.** Деловое общение : гриф УМЦ / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. ISBN 978-5-238-00919-3

б) дополнительная литература

1. **Азимов, С.** Продажи, переговоры : практика, примеры / С. Азимов. - СПб. : Питер, 2012. - 320 с. : ил. – ISBN 978-5-459-01030-5
2. **Кузнецов, И. Н.** Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и К, 2013. - 528 с. ISBN 978-5-394-01739-1
3. **Петрова, Ю.А.** Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс] : производственно-практическое издание / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2010. – ISBN 2227-8397
4. **Бороздина, Г. В.** Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М. : Инфра-М, 2009. - 295 с. ISBN 978-5-16-001969-7
5. **Кошечая, И. П.** Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - М. : ИД ФОРУМ : НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. ISBN 978-5-8199-0374-2
6. **Измайлова, М.А.** Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - Электрон. текстовые дан. - М. : Дашков и К, 2011. - 252 с. ISBN 978-5-394-00209-0

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, поисковые системы Rambler, Yandex, Google:

1. **Генералова, С.В.** Деловые переговоры : курс лекций для студ. эконом. спец. / С. В. Генералова, Л. А. Минеева. – Саратов : ФГБОУ ВПО «Саратовский ГАУ», 2012. - 56 с. Электронная библиотека СГАУ – <http://library.sgau.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины «Организация и проведение деловых переговоров» используются мультимедийные приложения к занятиям: «Стратегия и тактика переговоров», «Совещания и собрания».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООп ВПО по направлению подготовки 080200.62 Менеджмент.

