

*Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education RUDN University
(Peoples' Friendship University of Russia)*

Economic faculty

Recommended by MSSN

COURSE WORKING PROGRAM

COURSE NAME: NEGOTIATION TECHNIQUES

Recommended for specialization

38.04.02 «Management»

Program profile "International marketing"

For full-time education

2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель изучения дисциплины – усвоение студентами различных теорий переговорного процесса и умение применять их в практике делового общения. Собственно практикум включает современные технологии проведения деловых переговоров, определение основных моделей организации и проведения переговоров; приёмы выявления целей и интересов договаривающихся сторон; методы поиска наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению; навыки установления контакта с оппонентами, выбор оптимальной модели вариантов слушания собеседника; основные правила и формулы ведения делового общения; приемы эффективных деловых коммуникаций, основанные на стремлении к совместному поиску решения задач; способы защиты от манипуляций; практические навыки речевой коммуникации, как и на каких условиях делать уступки; выбор тактики эмоционального и рационального давления; создание конструктивных отношений на переговорах; прогнозирование уровня доверия; преодоление барьеров в коммуникации; принципы установления контакта и навыки ведения служебных телефонных разговоров; психологические приемы, как отделить личность от проблемы; этические рамки деловых отношений; дипломатичность делового спора, моделирование ситуации деловых переговоров.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, раскрыть структуру, виды, стратегию и тактику осуществления эффективных межличностных коммуникаций, деловых переговоров, определить роль приемов и навыков убеждающего речевого воздействия, обучить правилам ведения переговорного процесса, основанным на интерпретации практических ситуаций.
- определение основных этапов и базовых концептуальных подходов к ведению деловых переговоров;
- раскрытие специфики ведения деловых переговоров;
- определение основных методов ведения деловых переговоров;
- характеристика способов и особенностей ведения деловых переговоров, в зависимости от стран проведения, т.е. с уклоном на культурные особенности стран;
- показать способы сориентироваться в сложных вопросах технологии делового общения,
- рассказать об особенностях ведения деловых переговоров по телефону;
- показать психологические приемы влияния на партнеров по переговорам, с целью расположения их к себе, для достижения плодотворного сотрудничества;
- изучение особенностей поведения людей в различных возникающих в процессе труда ситуациях;
- изучение особенностей поведения людей в различных культурных средах и международных компаниях;
- объяснение поступков людей в определенных условиях и предсказание их поведения;
- овладение навыками построения переговоров для достижения максимально-выгодного результата для своей компании;
- изучение основ делового этикета.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Техника ведения переговоров» относится к вариативной части блока специальных дисциплин специализации «Международный маркетинг» учебного плана Б1.В.ДВ.04. Профессиональный цикл. Вариативная часть. Дисциплины по выбору студента.

В таблице №1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица №1

| № п/п | Шифр и наименование компетенции | Предшествующие дисциплины | Последующие дисциплины (группы дисциплин) |
|-------------------------------------|---|--|---|
| Универсальные компетенции | | | |
| 1 | УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | Теория организации и организационное поведение, контактный маркетинг, Интегрированные маркетинговые коммуникации в международных компаниях | ВКР, преддипломная практика |
| 2 | УК-7 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности. Владеть иноязычной коммуникативной компетенцией в официально-деловой, учебно-профессиональной, научной, социокультурной, повседневно-бытовой сферах иноязычного общения | Интегрированные маркетинговые коммуникации в международных компаниях, Маркетинг инноваций, Коучинг личностного роста | ВКР, преддипломная практика |
| Профессиональные компетенции | | | |
| 1 | ПК-5 Способен к разработке, внедрению и совершенствованию системы маркетинговых коммуникаций международной компании | Теория организации и организационное поведение, Интегрированные маркетинговые коммуникации в международных компаниях, Управление маркетингом в международных компаниях | ВКР, преддипломная практика |

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

– Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Универсальные компетенции:

- УК-3

Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-7

готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности. Владеть иноязычной

коммуникативной компетенцией в официально-деловой, учебно-профессиональной, научной, социокультурной, повседневно-бытовой сферах иноязычного общения

Профессиональные компетенции:

- ПК-5

Способен к разработке, внедрению и совершенствованию системы маркетинговых коммуникаций международной компании

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- методологические и теоретические особенности ведения деловых переговоров;
- основные законы и принципы и методы ведения деловых переговоров;
- функции, цели, разновидности подходов к ведению деловых переговоров;
- основы управления поведением партнера в ходе переговоров;
- особенности поведения деловых партнеров в ходе переговоров;
- особенности построения делового письма;
- теоретические основы делового этикета.

Уметь:

- использовать методологические и теоретические особенности ведения деловых переговоров на практике;
- анализировать проблемные ситуации, которые возникают при ведении деловых переговоров, уметь найти правильные решения для предотвращения возможности возникновения конфликтных ситуаций;
- уметь правильно подготовиться к организации деловых переговоров;
- применять системный подход при налаживании первого контакта;
- использовать методы ведения деловых переговоров;
- применять на практике основы делового этикета;
- прогнозировать поведение партнеров, во время проведения деловых переговоров;

Владеть:

- методами ведения деловых переговоров;
- современными технологиями эффективного влияния на партнеров во время проведения деловых переговоров;
- навыками достижения поставленных целей;
- навыками избегания конфликтных ситуаций;
- технологиями анализа проблем, возникающих во время ведения переговоров.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

| Вид учебной работы | Всего часов | модули | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------|-----------|---|---|
| | | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Аудиторные занятия (всего) | 34 | | 34 | | |
| В том числе: | | | | | |
| Лекции | | | | | |
| Практические занятия (ПЗ) | | | | | |
| Семинары (С) | | | 34 | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | | |
| Интерактивные формы обучения | | | | | |
| Самостоятельная работа (всего) | 74 | | 74 | | |
| В том числе: | | | | | |

| | | | | | |
|--|----------|------------|----|------------|--|
| Курсовой проект (работа) | | | | | |
| Расчетно-графические работы | | | | | |
| Реферат | | | | | |
| <i>Другие виды самостоятельной работы</i> | | | | | |
| Подготовка письменных работ и устных выступлений | | | 36 | | |
| Чтение дополнительной литературы, рекомендованной по курсу | | | 38 | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | зачет | | | | |
| Общая трудоемкость | час | 108 | | 108 | |
| | зач. ед. | 3 | | | |
| | | | | | |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

| № пп | Название разделов дисциплины | Содержание разделов (темы) |
|------|---|---|
| 1 | Технология делового общения. | Тема 1. Теория переговорного процесса. |
| | | Тема 2. Организация и ведение переговорного процесса |
| 2 | Основные этапы и методики ведения деловых переговоров. | Тема 3. Подготовка переговоров |
| | | Тема 4. Стратегия и тактика ведения переговоров |
| | | Тема 5. Методика ведения переговоров |
| | | Тема 6. Переговоры как искусство общения |
| | | Тема 7. Искусство ведения переговоров |
| 3 | Особенности построения тактики при выборе способа ведения переговоров | Тема 8. Телефонные переговоры. Особенности построения стратегии при проведение деловых переговоров по телефону. |
| 4 | Этикет | Тема 9. Деловой этикет. Этикет для дам и господ. Культурные особенности стран, их влияние на технику ведения переговоров. |
| 5 | Искусство завершения переговоров. | Тема 10. Технология завершения переговоров |

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Практ. | Лаб. | Семина | СРС | Все-го |
|-------|---|-------|--------|------|--------|-----|--------|
| | | | зан. | зан. | | | |
| 1 | Технология делового общения. | | | | 7 | 14 | 21 |
| 2 | Основные этапы и методики ведения деловых переговоров. | | | | 15 | 30 | 45 |
| 3 | Особенности построения тактики при выборе способа ведения переговоров | | | | 4 | 10 | 14 |
| 4 | Этикет | | | | 4 | 10 | 14 |
| 5 | Искусство завершения переговоров. | | | | 4 | 10 | 14 |

6. Лабораторный практикум – не предусмотрен

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость (час.) |
|-------|----------------------|---------------------------------|---------------------|
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| ... | | | |

7. Практические занятия (семинары)

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость |
|-------|--|--|--------------|
| | | | (час.) |
| 1 | Технология делового общения. | Тема 1. Теория переговорного процесса. | 3 |
| | | Тема 2. Организация и ведение переговорного процесса | 4 |
| 2 | Основные этапы и методики ведения деловых переговоров. | Тема 3. Подготовка переговоров | 3 |
| | | Тема 4. Стратегия и тактика ведения переговоров | 3 |
| | | Тема 5. Методика ведения переговоров | 3 |
| | | Тема 6. Переговоры как искусство общения | 3 |
| | | Тема 7. Искусство ведения переговоров | 3 |

| | | | |
|--------|---|---|----|
| 3 | Особенности построения тактики при выборе способа ведения переговоров | Тема 8. Телефонные переговоры. Особенности построения стратегии при проведении деловых переговоров по телефону. | 4 |
| 4 | Этикет | Тема 9. Деловой этикет. Этикет для дам и господ. Культурные особенности стран, их влияние на технику ведения переговоров. | 4 |
| 5 | Искусство завершения переговоров. | Тема 10. Технология завершения переговоров | 4 |
| ИТОГО: | | | 34 |

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории (кабинеты) с рабочими местами для проведения лекций (по числу студентов в потоке) и для проведения семинаров (по числу студентов в отдельных группах);
- доска;
- стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office 2007;
- мультимедийный проектор;
- допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор;
- экран (стационарный или переносной напольный).

| ауд. | Наименование | Наименование |
|--|-------------------|--|
| Ауд. 107, 321, 325, 327 Зал №3 | Учебная аудитория | доска; стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office; мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный). Зал 3 проектор Casio XJ-H1700 Ауд. 107, 321, 325, 327: проектор Casio XJ-M250 |

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Программное обеспечение: пакет Microsoft Office.
- б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
1. <https://adindex.ru>
 2. www.tadviser.ru
 3. <http://www.sostav.ru>
 4. <https://vc.ru>
 5. <https://rusability.ru>

6. <https://habr.com>
7. <https://decenter.org>

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Расиел, И. Метод McKinsey: использование техник ведущих стратегических консультантов для решения личных и деловых задач / И. Расиел ; пер. С. Кривошеин. - 8-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-9614-4615-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254636>
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск : РИПО, 2021. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>
3. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина ; науч. ред. П. Паршин. - 3-е изд., доп. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 150 с. - ISBN 978-5-9614-4703-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700>
4. Резник, С.Г. Мастер переговоров: игра по твоим правилам / С.Г. Резник, Д.В. Гришин. - Москва : Издательство «Рипол-Классик», 2020. - 273 с. : ил. - (Деловой бестселлер). - ISBN 978-5-386-09351-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480411>
5. Варламова Ирина Юрьевна. Учимся деловому общению [Текст/электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов инженерного факультета / И.Ю. Варламова. - 3-е изд., перераб. ; Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2020, 2020. - 92 с. - ISBN 978-5-209-06999-7 : 53.76. http://lib.rudn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=Rudn_FindDoc&id=452399&idb=0
6. Варламова Ирина Юрьевна. Деловой этикет [Текст/электронный ресурс] : Практикум для иностранных студентов технических и естественнонаучных специальностей / И.Ю. Варламова, М.Б. Будильцева. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2021. - 100 с. - ISBN 978-5-209-07020-7 : 49.91. http://lib.rudn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=Rudn_FindDoc&id=449713&idb=0

б) дополнительная литература:

1. Фишер, Р. Эмоциональный интеллект в переговорах=Beyond reason / Р. Фишер, Д. Шапиро ; пер. с англ. Ю. Константиновой. - Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2015. - 321 с. - ISBN 978-5-00057-366-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=268682>
2. Фройнд, Д. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации / Д. Фройнд. - Москва : Альпина Паблишерз, 2016. - 276 с. - ISBN 978-5-9614-4366-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254660>
3. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132>

11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

В процессе освоения курса применяются следующие методы обучения: лекции, семинары, групповые формы работы, тестирование, презентация проектов в малых группах и индивидуально, самостоятельная работа студента.

Виды занятий и методы обучения

| | |
|---|---|
| <i>Лекции</i> | Аудиторная форма занятий, в которой даются основные положения учебной дисциплины. Конечная цель лекций – достижение студентами необходимой для дальнейшей профессиональной деятельности степени овладения изучаемыми теоретическими знаниями. Форма лекции может быть как традиционной, так и интерактивной. |
| <i>Семинары</i> | Аудиторная диалоговая форма занятий по одной из тем курса, предполагающая активное участие студентов (всех или некоторых из них), направленная на формирование у них навыков самостоятельного теоретического анализа рассматриваемых в курсе проблем, в том числе путем изучения текстов первоисточников, накопление практического опыта решения типовых профессиональных задач. |
| <i>Групповое академическое консультирование</i> | Основная задача группового академического консультирования - подробное либо углубленное рассмотрение некоторых тем теоретического курса, освоение которых, как правило, вызывает затруднение у части студентов. По желанию студентов возможно вынесение на обсуждение дополнительных тем, вызывающих у них особый интерес, которые не получают достаточного освещения в лекционном курсе. Данная форма занятий является обязательной для преподавателя, студент имеет право не принимать участие в такой консультации в случае, если он самостоятельно успешно освоил данный раздел курса или же обсуждаемая дополнительная тема его не интересует. |
| <i>Индивидуальные консультации</i> | Внеаудиторная форма работы преподавателя с отдельным студентом, подразумевающая обсуждение тех разделов дисциплины, которые оказались для студента неясными. |
| <i>Самостоятельная работа</i> | Чтение рекомендованной литературы (обязательной и дополнительной), подготовка к устным выступлениям, подготовка к письменным контрольным работам (рубежным, итоговым испытаниям), написание рефератов, эссе, а также иные виды работы, необходимые для выполнения учебной программы. |
| <i>Презентация (защита) проекта/доклада/ реферата/сообщения</i> | Средство контроля способностей обучающихся представить перед аудиторией результаты проделанной работы. |
| <i>Тест/опрос</i> | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений. |

При организации самостоятельной работы студент в рамках курса применяет следующие формы работы:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- подготовку проектов и презентаций;

Задачами самостоятельной работы студента в рамках дисциплины «Техника ведения переговоров» являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний по управлению продажами;
- формирование умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, при подготовке проекта/презентации.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной в УМК учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- подготовка к семинарам;
- выполнение домашних заданий
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- промежуточное тестирование как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

При организации самостоятельной работы студенту следует обратить внимание на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала полезно в тетради (на

специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

При работе с рекомендованной литературой необходимо соблюдать следующие правила:

- Составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что интересует за рамками официальной учебной деятельности).
- Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).
- Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.
- При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателем и научным руководителем.
- Все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

Подготовка к тестированию способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к тестированию, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. При прохождении теста студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

Рейтинговая система обучения предполагает многобалльное оценивание студентов. Кроме того, в систему рейтинговой оценки включаются дополнительные поощрительные баллы за оригинальность, новизну подходов к выполнению заданий для самостоятельной работы или разрешению научных проблем. У студента имеется возможность повысить учебный рейтинг путем участия во вне учебной работе (участие в олимпиадах, конференциях; выполнение индивидуальных творческих заданий, рефератов; участие в работе научного кружка и т.д.). При этом студенты, не спешащие сдавать работу вовремя, могут получить и отрицательные баллы. Вместе с тем, поощряется более быстрое прохождение программы отдельными студентами. Например, если учащийся готов сдавать зачет или писать самостоятельную работу раньше группы, можно добавить ему дополнительные баллы.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Техника ведения переговоров»

Примерный вариант тестов для текущего, промежуточного и итогового контроля:

Вопрос 1.

К приемам достижения расположения партнеров относятся:

- прием "Имя нарицательное";
- прием "Зеркало отношений";
- прием "Золотые слитки";
- прием "Терпеливый слушатель";
- прием "Личная жизнь".

Вопрос 2. Какие шесть правил влияния на людей вы знаете?

- искренне интересуйтесь другими людьми.

- улыбайтесь!

- помните, что на любом языке имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук!

Продолжите _____

Вопрос 3. Какие из нижеперечисленных техник относятся в манипулятивным?

- Уход
- Выход
- Выжидание
- Атака
- Салями
- Колбаса
- Пакетирование
- Завышение начального уровня
- Занижение начального уровня
- Расстановка ложных акцентов в собственной позиции
- Выдвижение требований в последнюю минуту
- Выдвижение требований в первую минуту
- Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
- Прямое открытие позиции
- Принятие первого предложения партнера
- Возражение партнеру
- Упреждающая аргументация
- Поиск общей зоны решения
- Сюрприз
- Ультиматум
- Двойное толкование
- Тройное толкование

- Выдвижение требований по возрастающей
- Выдвижение требований по убывающей
- Блеф

Вопрос 4. На что следует обращать внимание при проведении деловых переговоров?

- На состав команды.
- На стартовое поведение.
- На личное обращение.
- На стиль вербального обращения
- На технику слушания
- На общее впечатление от партнера.
- На проявление недоверия к вам.
- На построение и ведение беседы.

Вопрос 5. Какие основные способы подачи позиции могут быть использованы участниками переговоров при их ведении:

- открытые позиции;
- закрытые позиции;
- полужакрытые позиции;
- подчеркивание общности в позициях;
- подчеркивание различий в позициях.

Вопрос 6. В речевой коммуникации пути информации распределяются следующим образом. Выберите верный вариант.

Вариант 1.

- 7 % -речевой модуль
- 38%-посредством интонации
- 55%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вариант 2.

- 55 % -речевой модуль
- 38%-посредством интонации
- 7%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вариант 3.

- 38% -речевой модуль
- 7%-посредством интонации
- 55%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вопрос 7. Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами могут проводиться с целью:

- установления личных отношений;
- выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;
- обмена информацией;
- урегулирования отношений;
- углубления взаимопонимания;
- достижения новых соглашений;
- подписания соглашений.

Бально-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок:

**Соответствие систем оценке
(используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок
ECTS и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости)**

| Баллы | Традиционные оценки | Оценки ECTS |
|--------|---------------------|-------------|
| 95-100 | 5 | A |
| 86-94 | | B |
| 69-85 | 4 | C |
| 61-68 | 3 | D |
| 51-60 | | E |
| 31-50 | 2 | FX |
| 0-30 | | F |
| 51-100 | зачет | зачет |

Условия и критерии выставления оценок:

Максимальная сумма баллов – 100 баллов

– работа на занятиях – 24 балла

– промежуточный тест – 20 баллов

– написание эссе – 20 баллов

– зачет в виде презентации проекта – 36 баллов

– **ИТОГО – 100 баллов**

Сводная оценочная таблица дисциплины «Техника ведения переговоров»

| Раздел | Тема | Формы контроля уровня освоения ООП | | | | Баллы темы | Баллы раздела |
|--|--|------------------------------------|------------------------|------|-------------------|------------|---------------|
| | | тест | презентация/ проект | эссе | работа на занятии | | |
| Технология делового общения. | Тема 1. Теория переговорного процесса. | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 |
| | Тема 2. Организация и ведение переговорного процесса | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | |
| Основные этапы и методики ведения деловых переговоров. | Тема 3. Подготовка переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 54 |
| | Тема 4. Стратегия и тактика ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | |

| | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|-----|-----|
| | Тема 5. Методика ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | |
| | Тема 6. Переговоры как искусство общения | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | |
| | Тема 7. Искусство ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | |
| Особенности построения тактики при выборе способа ведения переговоров | Тема 8. Телефонные переговоры. Особенности построения стратегии при проведении деловых переговоров по телефону. | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 20 |
| Этикет | Тема 9. Деловой этикет. Этикет для дам и господ. Культурные особенности стран, их влияние на технику ведения переговоров. | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | |
| Искусство завершения переговоров. | Тема 10. Технология завершения переговоров | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 8 |
| ИТОГО: | | 20 | 36 | 20 | 24 | 100 | 100 |

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН

Разработчики:

Ассистент кафедры Маркетинга

Должность, название кафедры

подпись

Федоренко Е.А.

инициалы, фамилия

Руководитель программы:

зав.кафедрой Маркетинга

Должность, название кафедры

подпись

Зобов А.М.

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

Маркетинг

название кафедры

подпись

Зобов А.М.

инициалы, фамилия

УТВЕРЖДЕН

На заседании кафедры Маркетинга

«_____» _____ 2018г., протокол № ____

Заведующий кафедрой Маркетинга

_____ Зобов А.М.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Техника ведения переговоров

(наименование дисциплины)

38.04.02 «Менеджмент».

(код и наименование направления подготовки)

Международный маркетинг

для очной формы обучения

(наименование профиля подготовки)

Магистр

Квалификация (степень) выпускника

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Техника ведения переговоров»

Направление/Специальность 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Маркетинг»

Дисциплина «Техника ведения переговоров»

| Код контролируемой компетенции или ее части | Контролируемый раздел дисциплины | Контролируемая тема дисциплины | ФОСы (формы контроля уровня освоения ООП) | | | | Баллы темы | Баллы раздела | |
|---|---|---|---|-------------------|------------------------|---------------------|------------|---------------|-------------------|
| | | | Аудиторная работа | | Самостоятельная работа | | | | Экзамен /зачет |
| | | | Тест | Работа на занятии | Эссе | Презентация /Проект | | | |
| УК-3; УК-7; ПК-5 | Технология делового общения. | Тема 1. Теория переговорного процесса. | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 18 | |
| | | Тема 2. Организация и ведение переговорного процесса | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | | |
| | Основные этапы и методики ведения деловых переговоров. | Тема 3. Подготовка переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 54 | |
| | | Тема 4. Стратегия и тактика ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | | |
| | | Тема 5. Методика ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | | |
| | | Тема 6. Переговоры как искусство общения | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | | |
| | | Тема 7. Искусство ведения переговоров | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | | |
| | Особенности построения тактики при выборе способа ведения переговоров | Тема 8. Телефонные переговоры. Особенности построения стратегии при проведении деловых переговоров по телефону. | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 20 | |
| | Этикет | Тема 9. Деловой этикет. Этикет для дам и господ. | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | | |

| | | | | | | | | | |
|--------|--|--|----|----|----|----|--|-----|----------|
| | | Культурные особенности стран, их влияние на технику ведения переговоров. | | | | | | | |
| | Искусство завершения переговоров. | Тема 10. Технология завершения переговоров | 2 | 2 | 2 | 2 | | 8 | 8 |
| ИТОГО: | | | 20 | 36 | 20 | 24 | | 100 | 100 |

Бально-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок:

Данный курс оценивается в 2 кредита.

**Соответствие систем оценок
(используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS
и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости)**

| Баллы | Традиционные оценки | Оценки ECTS |
|--------|---------------------|-------------|
| 95-100 | 5 | A |
| 86-94 | | B |
| 69-85 | 4 | C |
| 61-68 | 3 | D |
| 51-60 | | E |
| 31-50 | 2 | FX |
| 0-30 | | F |
| 51-100 | зачет | зачет |

Описание оценок ECTS:

A ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

B ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

C ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

D ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных

программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Е ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования и интерактивного учебника, подготовку самостоятельных творческих работ и их последующие презентации, тестирование, проведение групповых дискуссий по тематике курса, современные технологии контроля знаний.

Кафедра Маркетинга

Дисциплина Техника ведения переговоров

Вариант проверочного теста

Вопрос 1.

К приемам достижения расположенности партнеров относятся:

- прием "Имя нарицательное";
- прием "Зеркало отношений";
- прием "Золотые слитки";
- прием "Терпеливый слушатель";
- прием "Личная жизнь".

Вопрос 2. Какие шесть правил влияния на людей вы знаете?

- искренне интересуйтесь другими людьми.

- улыбайтесь!

- помните, что на любом языке имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук!

Продолжите _____

Вопрос 3. Какие из нижеперечисленных техник относятся в манипулятивным?

- Уход
- Выход
- Выжидание
- Атака
- Салями
- Колбаса
- Пакетирование
- Завышение начального уровня
- Занижение начального уровня
- Расстановка ложных акцентов в собственной позиции
- Выдвижение требований в последнюю минуту
- Выдвижение требований в первую минуту
- Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
- Прямое открытие позиции
- Принятие первого предложения партнера
- Возражение партнеру
- Упреждающая аргументация
- Поиск общей зоны решения
- Сюрприз
- Ультиматум
- Двойное толкование
- Тройное толкование
- Выдвижение требований по возрастающей
- Выдвижение требований по убывающей
- Блеф

Вопрос 4. На что следует обращать внимание при проведении деловых переговоров?

- На состав команды.
- На стартовое поведение.
- На личное обращение.
- На стиль вербального обращения
- На технику слушания .
- На общее впечатление от партнера.
- На проявление недоверия к вам.
- На построение и ведение беседы.

Вопрос 5. Какие основные способы подачи позиции могут быть использованы участниками переговоров при их ведении:

- открытые позиции;
- закрытые позиции;
- полузакрытые позиции;
- подчеркивание общности в позициях;
- подчеркивание различий в позициях.

Вопрос 6. В речевой коммуникации пути информации распределяются следующим образом. Выберите верный вариант.

Вариант 1.

- 7 % -речевой модуль
- 38%-посредством интонации
- 55%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вариант 2.

- 55 % -речевой модуль
- 38%-посредством интонации
- 7%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вариант 3.

- 38% -речевой модуль
- 7%-посредством интонации
- 55%через выражения лица, мимику, жесты и др.

Вопрос 7. Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами могут проводиться с целью:

- установления личных отношений;
- выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;
- обмена информацией;
- урегулирования отношений;
- углубления взаимопонимания;
- достижения новых соглашений;
- подписания соглашений.

Критерии оценки.

Тест/опрос является промежуточным контролем знаний пройденного материала и выполняется самостоятельно по итогам каждой темы на семинарском занятии. Максимальный балл зависит от количества вопросов, степени их сложности и важности

темы с точки зрения курса. На получение максимального балла влияют следующие положения:

1. В закрытых вопросах – правильность ответа. Если вопрос содержит несколько правильных ответов, то балл за вопрос выставляется только, если все ответы правильные

2. В открытых вопросах – правильность ответа, а также грамотность изложения, способность пользоваться терминологией по предмету.

Компетенции:

Тестовые задания направлены на проверку «информационной» составляющей указанных в паспорте ФОС компетенций и характеризуют степень сформированности знаний по разделам дисциплины.

Составитель _____ Е.А.Федоренко
« _____ » _____ 20 _____

Кафедра Маркетинга

Дисциплина Техника ведения переговоров

Варианты упражнений для работы на занятии

Отработка техники переговоров

1. Тема "Переговоры в продажах"

Кейс "Горный шип"

На горнолыжном швейцарском курорте "ШИП" билет на весь день стоит 40 евро, билет же на полдня стоит 22 евро. Турист, который купил билет на весь день, срочным звонком был вызван на важные деловые переговоры. Он опытный переговорщик и не хочет просто так терять деньги. На входе на курорт он встречает человека, который хочет купить билет на полдня. Он предлагает договориться.

Задание: В своей паре решите, кто приехал, а кому нужно уезжать с курорта. В вашем распоряжении 6 минут, чтобы договориться. Итак, за какую цену вы договоритесь?

2. Тема "Конфликт с клиентом".

Кейс "Поставка оборудования"

Руководитель был в длительной командировке. По приезду он узнает, что менеджер заключил устный договор с поставщиками оборудования и ждет, когда руководитель подпишет договор. Цены на оборудование высокие и выходят из запланированного бюджета на 10%. Руководителю необходимо, чтобы оборудование было в установленные сроки, но цены не были выше бюджета.

Руководитель: Вы отказываетесь подписывать договор и просите найти другого поставщика, который уложится в бюджет.

Менеджер: У Вас была задача в 10-тидневный срок осуществить поставку оборудования. Вы нашли фирму, которая может быстро осуществить изготовление и поставку. Т.к. время было ограничено, Вы остановились на компании, с которой уже не раз работали и которая хорошо себя зарекомендовала. Ваша задача сохранить хорошие отношения с руководителем и осуществить поставку вовремя. Найти другого поставщика в такое короткое время нереально. За невыполнение сроков поставки Вам грозит лишение премии.

Представитель фирмы-поставщика: Ваша фирма, несмотря на отсутствие письменного договора уже начала изготовление оборудования, т.к. сроки были очень сжатые и менеджер компании – Заказчика очень просил ускорить процесс. Вы заинтересованы осуществить поставку, т.к. уже были вложены деньги на изготовления оборудования.

Задание: проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

3. Кейс "Поставка любой ценой"

Менеджер по продажам крупной компании нашел и прорабатывает клиента. У клиента сложная структура: есть завод, имеющий отдел материально-технического снабжения, и управляющая компания, ответственная за закупки. В ходе переговоров Вам удалось достичь соглашения с представителем управляющей компании, они готовы заключать договор поставки. Однако на самом заводе Вас воспринимают «в штыхы», т.к. сотрудник завода, видимо, имеет виды на другого поставщика.

Менеджер: хочет заключить договор, договориться о первой поставке.

Начальник отдела закупок управляющей компании: хочет заключить договор, организовать поставку товара, обеспечивающую работу завода, в срок.

Начальник отдела материально-технического снабжения завода: хочет заключить договор со «своим» поставщиком, получить доп. прибыль.

Задание: проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

4. Тема "Отличный сервис"

Кейс "Очень горячий водонагреватель"

Александр Федорович покупает водонагреватель «А». Через некоторое время, а именно через 3 дня после его установки, он взрывается, и обладатель водонагревателя едва спасается от сильнейших ожогов. Александр Федорович относит испорченную вещь в сервисный центр, однако директор центра отказывается принимать вещь на замену. При этом диспетчер понимает вину производителя и ответственность магазина, продавшего товар.

Александр Федорович: ему необходимо заменить товар либо получить свои заплаченные деньги.

Директор: ни в коем случае не желает понимать эту ситуацию, и не собирается предпринимать какие-либо шаги по конструктивному решению данной проблемы

Диспетчер: понимает всю серьезность данной ситуации и пытается убедить директора в разрешении данного вопроса, не доводя дело до суда.

Задание: проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

5. Кейс для топ-менеджеров "Родственный бизнес"

Долгое время лесозаготовительной фирмой руководит убежденный сединой **Главный акционер**, он же генеральный директор. Также в фирме уже год работает **молодой сын** главного акционера. Специально для него в штатное расписание была введена должность - директор по развитию (входит в состав Финансовой службы). Отец даже отдал 5% доли предприятия (у главного акционера осталось 75% акций). Примерно полгода у молодого человека идет вялотекущий конфликт с **финансовым директором** (миноритарий, владеет 20% акций). Тот уже несколько раз высказывал недовольство неопытностью юноши. Были объективные ошибки - особенно в первое полугодие.

В последний месяц конфликт перешел в новую стадию. Директор по развитию настоял на схеме "налоговой оптимизации". Финансовый директор возражал, но Генеральный директор согласился с сыном. Эту точку зрения даже подтверждали столичные консультанты. В результате - проблемы с налоговой, штрафы и суды. Убытки - примерно на 100.000 долларов. Стоимость предприятия - примерно 400.000 у.е.

Финансовый директор просит собрать совещание.

Цели и задачи сторон:

1. Главный акционер.

Понимает, что сын еще не готов к ведению бизнеса. Ему еще нужно поучиться. Возможно, поработать в другой фирме, чтобы набраться опыта. Сдерживает одно - отец неоднократно обещал сыну, что бизнес перейдет к нему. Чувствует вину, платить денег из кармана не хочет.

2. Финансовый директор.

Хочет выдвинуть директора по развитию. Хотел бы поставить на эту должность сотрудника-родственника (тот уже три года работает в Финансовой службе). Считает, что штраф должен заплатить молодой директор из своего кармана.

3. Исполнительный директор

хочет выйти из-под контроля финансового директора. Считает, что именно миноритарий вставляет "палки в колеса".

Задание: проведите деловые переговоры и придите к общему решению, устраивающему все стороны.

Компетенции: ОК-2, ОП-1,2, ПК-1

Критерии оценки (баллы начисляются в зависимости от сложности упражнения):

Оценка «отлично» - упражнение выполнено в полном объеме, согласно требованиям и условиям. Студент логично обосновал решение упражнения, изложил содержание своего решения корректно с использованием верной терминологии, при этом выявленные знания примерно соответствовали объему и глубине их раскрытия темы упражнения, также студент показал умение формулировать на основе приобретенных знаний собственные суждения и аргументы; выстроил ответ логично, последовательно.

Оценка «хорошо» - студент допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл решение упражнения, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения, или не обнаружил какое-либо из необходимых для раскрытия данного вопроса умение.

Оценка «удовлетворительно» - в решении допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или студент не смог показать необходимые умения.

Оценка «неудовлетворительно» - упражнение не выполнено, либо в решении допущены грубые ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки учащегося.

Составитель _____ Е.А.Федоренко
« _____ » _____ 20 _____

Кафедра Маркетинга

Дисциплина Техника ведения переговоров

Темы групповых и/или индивидуальных презентаций / проектов

1. Этика и этикет деловых переговоров.
2. Деловое общение.
3. Манипулятивные техники.
4. Особенности ведения деловых переговоров по телефону.
5. Особенности ведения переговоров в странах Юго-Восточной Азии.
6. Основные различия между построением техники ведения переговоров Запад-Восток.
7. Деловое общение как искусство.
8. Особенности построение команды для проведения деловых переговоров.
9. Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами

Критерии оценки.

Техническая оценка:

1. Соблюдение регламента выступления
2. Соблюдение требований к элементам выступления

Оценка содержания:

1. Прослеживается ли структура и логика доклада
2. Есть ли связь и переходы между частями доклада
3. Раскрыта ли в докладе тема

Эстетическая оценка:

1. Темп речи
2. Громкость речи
3. Использование соответствующей стилистики и лексики

Оценка невербальной составляющей:

1. Манера держаться перед аудиторией
2. Использование жестов, мимики и пантомимики для поддержки вербальной информации

Оценка группового доклада (где требуется):

1. Распределение частей доклада между выступающими по времени и содержанию
2. Учет индивидуальных особенностей выступающих при распределении
3. Вовлеченность участников в проект
4. Умение договариваться и работать в команде

Ответы на вопросы:

1. Способность к ответу
2. Аргументация ответов
3. Манера держаться

Компетенции: ОК-2, ОП-1,2, ПК-1

Составитель _____ Е.А.Федоренко

« _____ » _____ 20 _____

Кафедра Маркетинга

Дисциплина Техника ведения переговоров

Темы эссе

1. Этика и этикет деловых переговоров.
2. Деловое общение.
3. Манипулятивные техники.
4. Особенности ведения деловых переговоров по телефону.
5. Особенности ведения переговоров в странах Юго-Восточной Азии.
6. Основные различия между построением техники ведения переговоров Запад-Восток.
7. Деловое общение как искусство.
8. Особенности построение команды для проведения деловых переговоров.
9. Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами

Эссе оцениваются согласно следующим критериям (не менее 2 страниц формата А4):

1. **Отлично (20 баллов)** Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, фактических ошибок, соответствует предложенному объему, полностью раскрывает тему.
2. **Хорошо (15 баллов)** Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки, в основном отражает тему.
3. **Удовлетворительно (7 баллов)** Эссе в целом составлено по существу, но отражает не всю сущность темы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути темы; содержит серьезные фактические ошибки.
4. **Неудовлетворительно (0 баллов)** Эссе не составлено, либо не отражает существа темы; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

Компетенции:

Тестовые задания направлены на проверку «информационной» составляющей указанных в паспорте ФОС компетенций и характеризуют степень сформированности знаний по разделам дисциплины.

Составитель _____ Е.А.Федоренко
« _____ » _____ 20__