

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Директор ИЭиУ
И.Н. Сычева

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: Б1.В.ДВ.2.1 «Техника ведения деловых переговоров»

Код и наименование направления подготовки (специальности): 38.03.02
Менеджмент

Направленность (профиль, специализация): Производственный менеджмент
Статус дисциплины: элективные дисциплины (модули)

Форма обучения: очно - заочная

| Статус | Должность | И.О. Фамилия |
|------------|--|---------------|
| Разработал | заведующий кафедрой | В.А. Любичкая |
| Согласовал | Зав. кафедрой «ЭиПМ» | В.А. Любичкая |
| | руководитель направленности (профиля) программы | В.А. Любичкая |

г. Барнаул

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция | Содержание компетенции | Индикатор | Содержание индикатора |
|-------------|--|-----------|---|
| ПК-4 | Способен применять методы принятия организационно-управленческих решений | ПК-4.3 | Демонстрирует знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности |

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

| | |
|---|--|
| Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины. | Коммуникационный менеджмент, Тайм-менеджмент, Теория менеджмента |
| Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения. | Стратегический менеджмент, Управление продажами промышленной продукции |

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

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 4 / 144

Форма промежуточной аттестации: Зачет

| Форма обучения | Виды занятий, их трудоемкость (час.) | | | | Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час) |
|----------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---|
| | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| очно - заочная | 16 | 0 | 16 | 112 | 49 |

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

Форма обучения: очно - заочная

Семестр: 7

Лекционные занятия (16ч.)

1. Деловые переговоры как подготовительный этап к принятию управленческих решений {дискуссия} (2ч.) [2,3,4] История искусства

полемики. Этика и психология решения спорных вопросов. Особенности ведения международных переговоров с учетом национального менталитета и деловых качеств разных народов мира. Различия национальных характеров.

2. Виды и формы деловых переговоров(2ч.)[2,3] Переговоры позиционные и принципиальные. Основы успешных переговоров. Письма-запросы и коммерческие предложения. Письма с требованием об оплате, с просьбами об отсрочке платежа. Заказы, счета-фактуры, предложения, принятие или отказ от предложений.

Характеристики участников деловых переговоров.

3. Содержание, этапы и документальное обеспечение деловых переговоров(4ч.)[2,3,5] Процедуры ведения деловых переговоров. Основные этапы и формы подготовки. Применение научных методов принятия организационно-управленческих решений в подготовке деловых переговоров. Ситуационный подход и сценарный анализ и их роль в подготовке к переговорам. Проведение переговоров. Оценка результативности переговоров.

4. Основные приемы и методы эффективного ведения деловых переговоров {дискуссия} (2ч.)[2,3] Условия проведения переговоров. Проектирование переговоров. Эффективная подача позиции. Открытые переговоры. Двусторонние переговоры и их особенности. Многосторонние переговоры и их особенности. Приемы эффективного взаимодействия. Дискуссия в переговорах.

Порядок подготовки документации в процессе переговоров

5. Техники деловых переговоров {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3,4] Манипуляции и конфликтное поведение на переговорах. Техники эффективного взаимодействия с партнером. Управление конфликтом на деловых переговорах. Модели эффективных переговоров.

6. Документационное обеспечение процесса переговоров(2ч.)[5,6,7] Презентация. Визуальное и аудиальное сопровождение переговоров. Документирование процесса переговоров.

7. Методы оценки эффективности деловых переговоров(2ч.)[3,5] Достижение и принятие решения на переговорах. Оценка эффективности переговоров. Основные параметры эффективности деловых переговоров. Цели переговоров и средства их достижения. Методы повышения эффективности деловых переговоров.

Практические занятия (16ч.)

1. Изучение процесса деловых переговоров коммуникации(2ч.)[1,2,3] Изучение процесса деловых переговоров коммуникации. Вербальный и невербальный аспекты переговоров. Дискуссия на тему средств коммуникации в переговорах.

2. Отработка техники переговоров {деловая игра} (4ч.)[3,4] Проведение деловой игры «Переговоры». Моделирование процесса переговоров,

предполагающее участникам достижение заранее определенных целей. Обсуждение результатов.

3. Личная эффективность на переговорах(2ч.)[3,4,5] Методы принятия организационно-управленческих решений в подготовке переговоров. Формы презентации и самопрезентации. Отработка методов деловой риторики. Обсуждение методов и форм ведения переговоров и достижения личных и организационных целей. Подготовка и документационное обеспечение процесса переговоров.

4. Манипуляции в переговорах(2ч.)[3,4,6] Манипуляции в деловой коммуникации: виды и формы. Изучение основных форм манипуляций. Конфликты: виды, формы, способы предупреждения и разрешения. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Выполнение кейс-стади.

5. Документальное обеспечение переговоров {работа в малых группах} (4ч.)[2,3] Работа в группах по подготовке к переговорам и оформлению комплекса документации согласно задания.

6. Переговоры с помощью электронных коммуникаций {деловая игра} (2ч.)[3,6] Проведение деловой игры.

Самостоятельная работа (112ч.)

1. Подготовка к зачету(25ч.)[1,2,3,4,5,6,7] Изучение литературы и дополнительных источников, работа с базами данных.

2. Подготовка к текущему контролю успеваемости(52ч.)[1,2,3,4,5,6,7] Изучение пройденного материала, литературы и дополнительных источников.

3. Подготовка к лекционным и практическим занятиям(35ч.)[1,2,3,4,5,6,7] Самостоятельное повторение и изучение материала из основных и дополнительных источников.

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Любичкая В.А. Сборник кейсов для подготовки к принятию управленческих решений/ Барнаул : Изд-во АлтГТУ, 2017. – 70 с. - Режим доступа: http://elib.altstu.ru/eum/download/eipm/Lubick_cases.pdf

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854> (08.11.2017)

3. Фройнд, Д. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации / Д. Фройнд. - М. : 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>

6.2. Дополнительная литература

4. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

5. Самоменеджмент : учебное пособие / под ред. В.Н. Парахиной. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 498 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233957> (дата обращения: 30.10.2020). - ISBN 978-5-4458-5146-2. - DOI 10.23681/233957. - Текст : электронный

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]: офиц.сайт. - Электрон.дан. - <http://www.eur.ru>

7. База данных Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Электрон.дан. - Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

| №пп | Используемое программное обеспечение |
|-----|--------------------------------------|
| 1 | LibreOffice |
| 2 | Windows |
| 3 | Антивирус Kaspersky |

| №пп | Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы |
|-----|--|
| 1 | Национальная электронная библиотека (НЭБ) – свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/) |

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|---|
| учебные аудитории для проведения учебных занятий |
| помещения для самостоятельной работы |

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».