

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 05.10.2022 17:25:40

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Программа подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации

Центр подготовки управленческих кадров

УТВЕРЖДЕНО

Директор Центра подготовки

управленческих кадров

к.э.н., доцент О.В. Баканач



подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	<u>СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА</u>
<i>Программы профессиональной переподготовки</i>	Маркетинг
<i>Тип программы</i>	Проектно-ориентированная программа (тип А - advanced)
<i>Направление подготовки (в рамках Государственного плана)</i>	Маркетинг

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОП
3. Перечень тем и их содержание
4. Методические указания по освоению дисциплины
5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
6. Порядок и условия прохождения промежуточной и итоговой аттестации

1. Цели и задачи дисциплины.

Цель курса Стратегии и тактики эффективного переговорного процесса - сформировать у участников профессиональные навыки, необходимые для эффективного управления переговорным процессом.

Задачи:

- выработать системный подход к построению и ведению переговорного процесса
- отработать в условиях семинара-тренинга основные этапы переговорного процесса
- овладеть методами воздействия на принятие решения собеседником
- развить умение выбора адекватной стратегии и тактики ведения переговоров в конкретной ситуации делового общения
- освоить техники противодействия манипуляции в процессе переговоров

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Курс Стратегии и тактики эффективного переговорного процесса входит в Раздел 3 «Сквозные технологии» структуры проектно-ориентированной программы.

Междисциплинарные связи

№ п/п	Наименование дисциплин	№№ тем данной дисциплины		
		1	2	3
1	Сравнительный менеджмент	+	+	+
2	Маркетинговые коммуникации: управление оценка эффективности	+	+	+
3	Эффективный самоменеджмент	+	+	+

3. Перечень тем и их содержание.

3.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий: Тематический план курса Стратегии и тактики эффективного переговорного процесса представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Темы	Аудиторные занятия		Электронное обучение	Общая трудоемкость без прочей самостоятельной работы
	очные	дистанционные		
<u>Модуль 1.</u> Логика переговорного процесса в различных контекстах.	3			3
<u>Модуль 2.</u> Необходимые коммуникативные навыки в переговорном процессе	3	1	1	5
<u>Модуль 3.</u> Деловые переговоры с “проблемными” людьми	3		1	4
Итого	9	1	2	12

3.2. Содержание разделов и тем.

Модуль 1. Логика переговорного процесса в различных контекстах.

- Особенности коммуникаций в переговорном поле. Понятие, этапы виды и специфика переговорного процесса.
- Подготовка к переговорам. Методы составления экспресс-досье на предполагаемого партнера по переговорам. “Проектирование” будущего переговорного процесса. Постановка целей предстоящего взаимодействия. Стратегия и тактика переговоров (модели SMART, SWOT).
- Разведка в переговорном процессе. Отработка навыков выведывания информации у партнёра по переговорам. Способы определения “слабых” мест и ведущих (“скрытых”) мотивов поведения собеседника.
- Технология открытия переговоров. Приветствие.
- Использование деловых комплиментов. Определение регламента ведения переговоров. Формулирование делового предложения.
- Приемы воздействия на собеседника с помощью управляющих вопросов. Отработка тактик убеждения и навыков противодействия психологическому прессингу.
- Специфические особенности жестких переговоров: позиционные торги, «силовые» позиции, механизмы давление в переговорном процессе.

- Переговоры, ориентированные на сотрудничество: модель переговоров «выиграл-выиграл».
- Переговоры на международной арене: взаимодействие в различных культурных контекстах.
- Структура закупочных Центров: как эффективно работать с центрами продаж, минимизируя стоимость предложения.

Модуль 2. Необходимые коммуникативные навыки в переговорном процессе

- Техники формулирования вопросов в переговорах.
- Отработка навыков трансляции уверенности, спокойствия и компетентности через поведение.
- Техники цивилизованного влияния в деловом общении. Умение пользоваться различными вопросами в зависимости от контекста переговорного процесса.
- Нейтрализация волнения в переговорном процессе.
- Методы убеждения собеседника.
- Анализ собственного переговорного стиля: оценка преимуществ и недостатков, определение направлений развития.

Модуль 3. Деловые переговоры с “проблемными” людьми

- Классификация “проблемных” людей: мотивы их поступков.
- Провокации в деловом общении. Профилактика “конфликтогенов”.
- Манипуляции в деловом общении и способы их предупреждения.
- Способы общения с агрессивными настроенными людьми. Отработка приемов нейтрализации агрессии и перехвата управления переговорами.

4. Методические указания по освоению дисциплины

4.1 Контактная работа

Контактная работа осуществляется с использованием *активных методов обучения*, позволяющих специалистам совершенствовать умения и навыки, компетенции, приобретать опыт управленческой работы. Могут включать в себя: тренинги, метод кейс-стади, практические семинары, игровые имитации (бизнес-симуляции), мастер-классы, экспертные консультации, социальное обучение, обучение действием, дискуссии, дебаты, мозговой штурм, митап.

4.2 Дистанционные образовательные технологии

Использование дистанционных образовательных технологий допускается на образовательных программах в двух видах:

– *синхронного электронного обучения*, к которому относятся форматы электронного обучения, когда все участники обучения взаимодействуют друг с другом и с преподавателем в реальном времени, в одно и то же время. Примерами являются: вебинар, видеоконференция, видеоконсультация и обратная связь онлайн, чат-румы, общение по Skype, виртуальные классы (live virtual), работа в виртуальных коллаборативных пространствах и любые иные форматы, в которых участники находятся онлайн и взаимодействуют одновременно;

– *асинхронного электронного обучения*, к которому относятся форматы электронного обучения, когда участники обучения используют электронные ресурсы для приобретения информации, выполнения заданий, выдвижения идей, обмена идеями и информацией, а также для иных форм взаимодействия без наличия ограничений по времени и месту, и зависимости от вовлеченности других участников обучения и преподавателя в обучение в то же самое время.

4.3 Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает работу с тестирующими системами, с информационными базами данных сети Интернет, цифровыми платформами, с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях.

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

5.1 Перечень литературы.

1. Аппело, Ю. Agile-менеджмент. Лидерство и управление командами / Ю. Аппело. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 534 с.

2. Кови Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности/ Пер. с англ. –4-е изд. –М.: Альпина Паблишер, 2009 (ЭБС КГТУ -Электронная библиотека Сбербанка).

3. Самоменеджмент. (Интеллектуальный практикум): учебное пособие / М.Н.Дудин, и др. - Москва: Русайнс, 2017. -202с. (ЭБС «Book.ru»).

4. Шишлова Е.Э. Психология управления и лидерства в организации: учебное пособие. – Москва: Изд-во МГИМО, 2016. –161 с. (ЭБС «Book.ru»)

5.2 Программные продукты учебного назначения и бизнес-приложения.

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
2. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.nns.ru/>
3. Электронная информационно-образовательной среда СГЭУ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lms2.sseu.ru>

5.3. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения аудиторных занятий	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
---	---

6. Формы контроля и системы оценивания по дисциплине:

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими рекомендациями по организации обучения специалистов в российских образовательных организациях и разработке образовательных программ для реализации в рамках Государственного плана подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации.

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Письменная работа (эссе)	+
	Наблюдение (в ходе выполнения учебных задач)	+
	Решение задач определенного типа	+
	Представление результатов и рекомендаций по полученным итогам деловой ситуации (кейс-стади)	+
	Тестирование (компьютерное тестирование)	+
	Кейс (задание на анализ практической ситуации)	+
Промежуточный контроль	Дифференцированный зачет*	+

* Дифференцированный зачет – это зачет с оценкой, форма контроля, которая предусматривает оценивание усвоения обучающего материала по определенной учебной дисциплине в основном на основании результатов выполненных ими индивидуальных заданий.

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно
1. Полно раскрыто содержание вопросов индивидуального письменного задания; 2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. Продемонстрирована сформированность и устойчивость компетенций.	1. В изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; 2. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа.	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса. 2. Допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций.
<i>Повышенный уровень сформированности компетенций</i>		<i>Пороговый уровень</i>

Разработчики:

Макаров А.В.

ФИО