

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.10.2024 11:34:46

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b7a0a3a1f10e8c319

Приложение 3

к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело направленность
(профиль) программы Торговый менеджмент и маркетинг (во
внутренней и внешней торговле)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.ДВ.01.03 Переговоры

Направление подготовки **38.03.06 Торговое дело**

Направленность (профиль) программы
Торговый менеджмент и маркетинг (во внутренней и внешней торговле)

Уровень высшего образования **бакалавриат**

Год начала подготовки 2024

Краснодар – 2023 г.

Составитель:

К.э.н., доцент

М.А. Дубинина

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры товарной экспертизы,
технологии торговли и ресторанного бизнеса

протокол № 7 от «28» февраля 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
Цель и задачи освоения дисциплины	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	8
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	9
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ	Ошибка! Закладка не определена.
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ	9
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	9
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	10
V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	10
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	10
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16

І. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Переговоры» является ознакомление студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, обучение правилам и принципам подготовки и ведения переговорного процесса, отработка практических методов, помогающих находить наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению, устанавливать контакт с оппонентами, вести коммерческие переговоры.

Задачи дисциплины:

- знакомство студентов с основными подходами к ведению переговоров;
- обучение умению осуществлять подготовку и проведение переговоров как индивидуально, так и в команде;
- сформировать у студентов практические навыки и подходы к применению техник переговоров;
- овладение приемами персональной продажи в контексте коммерческого общения.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Переговоры», относится к *обязательной части учебного плана и является элективной дисциплиной.*

Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	очная	очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ	
Объем дисциплины в акад. часах	108	
Промежуточная аттестация: форма	<i>зачет</i>	<i>зачет</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:	30	14
1. Аудиторная работа (Ауд.), акад. часов всего, в том числе:	28	12
• лекции	12	6
• практические занятия	16	6
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	2	2
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	-	-
Самостоятельная работа (СР), всего:	78	94
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)	-	-

• самостоятельная работа в семестре (СРС)	78	94
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу	-	-
• изучение ЭОР	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-
• выполнение индивидуального или группового проекта	-	-

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УК-3.1. 3-3. Знает основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде
		УК-3.1. У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации
	УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	УК-3.2. 3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия
		УК-3.2. У-2. Умеет определять и корректировать командные роли
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	УК-4.3. 3-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия
		УК-4.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе	УК-6.2. У-1. Умеет планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 3

Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для студентов очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/ разделу или по всему курсу в
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Каттэк, Катт	Всего					
Семестр 2												
1.	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров Роль переговоров в работе менеджера. Виды переговоров. Основные участники переговоров. Переговорщик: компетенции, навыки, личностные и профессиональные качества. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, структурирование переговорного предложения. Формат подготовки переговорного предложения.	4	4	-	-	26/-	34	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	УК-3.1. 3-3 УК-3.1. У-1 УК-3.2. 3-2 УК-3.2. У-2 УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1	О.	КР	Э
2.	Тема 2. Приемы переговоров Манипулирование и его виды. Ситуация оппонента по переговорам и вербальная реакция на манипулирование: отказ, нападение, невнимание со стороны партнеров. Методы и приемы социального взаимодействия и реализация своей роли в команде при ведении эффективных переговоров. «Жесткие» и «мягкие» переговоры	4	6	-	-	26/-	36	УК-4.3	УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1	О.	Т	Э
3.	Тема 3. Коммерческое общение Аргументация и устранение возражений Переговоры о цене. Типы работы продавцов в ценовых переговорах. Приемы обоснования цены Уловки и хитрости во время переговоров. Переговоры по телефону	4	6	-	-	26/-	36	УК-4.3 УК-6.2	УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1 УК-6.2. У-1	О.	СЗ	Э
	Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
	Итого	12	16	-	-	78/2	108	-	-	-	-	-

Таблица 4

Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для студентов очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа	Всего					
Семестр 3												
1.	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров Роль переговоров в работе менеджера. Виды переговоров. Основные участники переговоров. Переговорщик: компетенции, навыки, личностные и профессиональные качества. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, структурирование переговорного предложения. Формат подготовки переговорного предложения.	2	2	-	-	30	34	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.3	УК-3.1. 3-3 УК-3.1. У-1 УК-3.2. 3-2 УК-3.2. У-2 УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1	О.	КР	Э.
2.	Тема 2. Приемы переговоров Манипулирование и его виды. Ситуация оппонента по переговорам и вербальная реакция на манипулирование: отказ, нападение, невнимание со стороны партнеров. Методы и приемы социального взаимодействия и реализация своей роли в команде при ведении эффективных переговоров. «Жесткие» и «мягкие» переговоры	2	2	-	-	32	36	УК-4.3	УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1	О.	Т	Э
3.	Тема 3. Коммерческое общение Аргументация и устранение возражений. Переговоры о цене. Типы работы продавцов в ценовых переговорах. Приемы обоснования цены Уловки и хитрости во время переговоров. Переговоры по телефону	2	2	-	-	32	36	УК-4.3 УК-6.2	УК-4.3. 3-1 УК-4.3. У-1 УК-6.2. У-1	О.	СЗ	Э, Ин.п.
	Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-	-
	Итого	6	6	-	-	94/2	108	-	-	-	-	-

Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:

Опрос (О.)

Формы текущего контроля:

Тест (Т.)

Ситуационные задания (СЗ)

Контрольная работа (КР)

Формы заданий для творческого рейтинга:

Индивидуальный проект (Ин.п.)

Эссе (Э.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Управление продажами : учебник / под общ. ред. С. В. Земляк. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 300 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=427037>

2. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры: учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 148 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=343704>

Дополнительная литература:

1. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие / М.Л. Асмолова. — 3-е изд. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2023. — 248 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=425101>

2. Ткаченко, Д. Переговоры о цене: Как покупать дешево, а продавать дорого: практическое руководство / Д. Ткаченко. - Москва: Альпина Паблишер, 2023. - 354 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=442695>

3. Лашко, С. И. Международные переговоры: учебное пособие / С.И. Лашко, И.О. Мартыненко. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2024. — 132 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=435238>

4. Переговоры / пер. с англ. - Москва: Альпина Паблишер, 2020. - 200 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=368792>

5. Уильямс, Г. Жесткие переговоры: как противостоять агрессору / Г. Уильям (при участии Пэт Айер); пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2020. - 251 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=368545>

Нормативные правовые документы:

1. Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). - http://ivo.garant.ru/#/basesearch/Закон_о_торговле:0

2. Гражданский кодекс Российской Федерации часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ – <http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/entry/0:8>

3. ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. «Торговля. Термины и определения» (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N582-ст) - http://www.baikonuradm.ru/userfiles/file/2016jul/GOST%20R%2051303_2013_.pdf

4. ГОСТ Р 51304-2009 Национальный стандарт Российской Федерации. «УСЛУГИ ТОРГОВЛИ Общие требования» (утв. Приказом Росстандарта от от 15 декабря 2009 г. № 769-ст) - <http://base1.gostedu.ru/59/59360/index.htm>

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Справочно - правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно - правовая система «Гарант»

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. Библиографическая и реферативная база данных Scopus
<https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
2. Исследовательская база данных EBSCO <https://www.ebsco.com/>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
<https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational>

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Портал по товароведению и экспертизе товаров - <http://www.znaytovar.ru>
2. Информационные материалы по маркетингу - <http://powerbranding.ru>
3. Электронный журнал «Генеральный директор», содержащий статьи по управлению ассортиментом - <http://www.gd.ru/>
4. Электронный журнал «Справочник экономиста» - <http://www.profiz.ru/>.
5. Retail&loyalty – журнал о рознице и инновациях - <http://www.retail-loyalty.org/>.
6. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала»
<http://vrgteu.ru>
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Операционная система Microsoft Windows 8.1; Microsoft Windows 10
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional Plus 2010 Rus в составе:
 - Microsoft Word
 - Microsoft Excel
 - Microsoft Power Point
 - Microsoft Access
3. Антивирусная программа «Kaspersky Endpoint Security» для бизнеса
4. Файловый архиватор «7Zip»
5. Приложение для просмотра PDF файлов «Acrobat Adobe Reader»
6. Системы электронного обучения и тестирования: Indigo, Moodle

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Переговоры» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (практические занятия):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета, принтер, учебно-наглядные пособия;
для самостоятельной работы:
- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- Методическое пособие по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы.
- Методические указания по подготовке и оформлению рефератов.

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Переговоры» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 5

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (<i>зачет</i>)	40
ИТОГО	100

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в федеральном государственном бюджетном образовательном

учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Перечень вопросов к зачету:

1. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
2. Подготовка переговоров – основные этапы, специфика каждого этапа.
3. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
4. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Роль дискуссии в деловом общении.
8. Предмет и методы эффективных переговоров.
9. Роль переговоров в работе менеджера.
10. Дерево целей в подготовке и проведении эффективных переговоров.
11. Объекты и основные понятия в «Искусстве деловых переговоров»: потребность, запрос, товар, обмен, сделка, рынок, интерес, атмосфера, контекст.
12. Виды переговоров.
13. Управление переговорами.
14. Методы и приёмы социального взаимодействия и реализация своей роли в команде при ведении эффективных переговоров.
15. Основные участники переговоров.
16. Подготовка переговоров.
17. Навыки эффективного переговорщика.
18. Преимущество креативного переговорщика перед традиционным.
19. Личностные качества (Soft skills) и профессиональные качества (Hard skills).
20. Этапы ведения деловых переговоров.
21. Подготовительный этап ведения деловых переговоров.
22. Этап первоначального позиционирования.
23. Поисковый этап ведения деловых переговоров.
24. Финальный этап ведения деловых переговоров.
25. Виды деловых переговоров.
26. Официальные переговоры.
27. Неофициальные деловые.
28. Внешние переговоры.
29. Внутренние переговоры.
30. Стратегия создания коммуникационного поля.
31. Коммуникационные эффекты.
32. Метод SMART в создании цели.
33. Критерии выбора цели.
34. Разработка, внедрение и совершенствование системы маркетинговых коммуникаций в организации.
35. Манипулирование в переговорах и его виды.
36. Виды вербальных реакций оппонента на манипулирование.
37. Выбор техники переговоров в зависимости от реакций оппонента.
38. Техники защиты от манипулирования.
39. Приемы «жестких переговоров».
40. Приемы «мягких переговоров».
41. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы.
42. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций.

43. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
44. Особенности переговоров с позиции интересов.
45. Убеждающее воздействие – формирование «базы влияния».
46. Убеждающее воздействие – основные стратегии.
47. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии давления (push).
48. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии притяжения (pull).
49. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках дистанцирования.
50. Принципы ясности и лаконичности коммуникации в переговорах.
51. Понятие коммерческого общения
52. Процесс персональной продажи.
53. Потребности и мотивирование клиента.
54. Правильные вопросы в ходе переговоров.
55. Аргументация и устранение возражений.
56. Техника активного слушания
57. Переговоры о цене.
58. Типы работы продавцов в ценовых переговорах.
59. Приемы обоснования цены Уловки и хитрости во время переговоров.
60. Переговоры по телефону

Практические задания к зачету:

1. Приведите пример приема «жестких переговоров»: запасной аэродром
2. Приведите пример приема «мягких переговоров»: take it easy (упрощение)
3. Приведите примеры приемов диагностики клиента

Типовые тестовые задания:

- 1 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта
 - А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
 - Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
 - В) выполнение обеими сторона взятых на себя обязательств;
 - Г) быстротечность переговоров.
- 2 Определите общие признаки переговоров
 - А) это диалог как минимум двух сторон;
 - Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
 - В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
 - Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.
- 3 К переговорам обычно приступают, если:
 - А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;
 - Б) есть четкое правовое решение проблемы;
 - В) баланс сил неравный;
 - Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.
- 4 Основа любых переговоров – это:
 - А) интересы;
 - Б) коммуникации;
 - В) общение;
 - Г) ситуация.
- 5 Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

- А) инструменты;
- Б) решение;
- В) цель;
- Г) место.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1. Шиноремонтная мастерская Plimpton

Дождливый день. Остановив автомобиль, Беверли Уилльямз отметила, что тормозной путь увеличился на несколько футов против обычного. По возвращении домой она проверила шины и убедилась в том, что они полностью изношены. «Неужели я так давно их поставила?» — подумала про себя Беверли. Впрочем, ответ не имел никакого значения, поскольку необходимость замены шин была очевидна.

Вспомнив о нередко в последнее время рекламировавшейся шиноремонтной мастерской, Беверли отправилась туда за рулем своего «Мустанга» модели 1966 года. В торговый зал она вошла с намерением приобрести комплект недорогих 4-слойных шин на нейлоновой основе. Смысла покупать нечто более дорогостоящее, по мнению Беверли, не было, поскольку автомобилем она пользовалась только для поездок на работу и обратно. Однако ей хотелось иметь на своем автомобиле шины с широкими белыми кругами по диаметру - так машина выглядела привлекательнее. В магазине состоялся следующий разговор:

Покупатель. Добрый день. Мне бы новые шины.

Продавец. А что у вас за машина?

Покупатель. «Мустанг» 66-го года... Диаметр, мне кажется, 14 дюймов... Но я бы хотела что-нибудь не очень дорогое.

Продавец (подходит к стеллажу). Вот эти — самые дешевые из тех, у нас есть.

Покупатель. На такую сумму я, честно говоря, не рассчитывала. (*Ждет ответа и, не получив его, продолжает.*) Ну что ж, вероятно, мне придется поискать где-нибудь еще.

Вопросы

1. А вы купили бы что-нибудь у этого продавца? Почему? Почему нет?
2. В чем состоит ошибка продавца?
3. Как бы вы поступили на месте продавца?

Задание 2. Competition Shoes, Inc.

Рекламное объявление гласило: «Кроссовки Competition — мы знаем, что нужно для бега». Достаточно было бросить мимолетный взгляд на кроссовки Дейва Уилсона, чтобы понять — больше чем на пару миль их не хватит.

Лишь недавно занявшись спортивным бегом, Дейв настолько пристрастился к этому новому для него хобби, что пробежал уже от 15 до 20 миль еженедельно. Понятно, что для начала Дейв решил обойтись не очень дорогой обувью. Но теперь приобретение высококачественных кроссовок выглядело неизбежным. Тем же вечером Дейв зашел в Competition Shoes:

Продавец. Добрый вечер. Чем могу помочь?

Покупатель. Я ищу пару новых кроссовок для бега.

Продавец. Вы предпочитаете какую-нибудь определенную марку?

Покупатель. Честно говоря, бегом-то я занимаюсь всего три месяца, этому в спортивной обуви разбираюсь слабо.

Продавец. Какое расстояние вы пробегаете в неделю?

Покупатель. Около 20 миль.

Продавец. Это уже немало для начинающего. А в соревнованиях вы планируете участвовать?

Покупатель. Начал-то я бегать так, для разминки, как все остальные. Но, вы знаете, бег мне так понравился, что я задумываюсь о марафонной дистанции. Просто чтобы доказать самому себе, что смогу ее пробежать полностью.

Продавец. Это уже своего рода соревнование.

Покупатель. Да, пожалуй.

Продавец. По какому покрытию вы чаще всего бегаєте-по грунту то или по асфальту?

Покупатель. На школьной спортплощадке недалеко от моего дома есть грунтовая дорожка, но чтобы добраться до нее, мне нужно пару кварталов бежать по улице.

Продавец. Господин Уилсон, у нас есть две модели кроссовок, обе из которых могли бы вам неплохо подойти. (*Снимает две пары кроссовок с витрины.*) Кроссовки Nike отличаются своей прочностью и просто необходимы тем, кто, как вы, бежит достаточно много. А вот эти кроссовки Big Raw Olympian (*показывает Дейву вторую пару*) не менее прочны и вдобавок оснащены широкой вибропоглощающей пяткой. Такие кроссовки рекомендуются для бега по твердым покрытиям.

Покупатель. Я, пожалуй, примерю модель Olympian. Мне нужен 10-й размер. (*Продавец удаляется и вскоре возвращается с парой кроссовок, которые Дейв начинает примерять.*)

Продавец. Ну, как вы себя в них чувствуете?

Покупатель. Великолепно, (*ощущает разницу между новыми и своими старыми кроссовками*) я их беру.

Продавец. Прекрасно! Вы не пожалеете. А теперь взгляните на эти толстые носки специально для бега. Это наша новинка. При вашей беговой нагрузке вам потребуются минимум три пары.

Вопросы

1. Поясните, в чем проявился профессионализм продавца в описанной ситуации. Допустил ли он, по вашему мнению, какие-либо ошибки?
2. Окажись вы на месте Дейва, стали бы вы покупать у этого продавца? Почему?
3. Чем поведение данного продавца отличается от описанного в предыдущем примере?

Примеры вопросов для опроса:

1. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
2. Установление контакта и техника «Small talk».
3. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
4. Особенности «жестких» переговоров, пути эффективной работы против «жесткого» переговорщика.
5. Особенности переговоров с позиции интересов.

Примеры заданий для контрольной работы

Вариант 1

- 1 Основные этапы проведения переговоров, специфика каждого этапа.
- 2 Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.

Вариант 2

- 1 Подготовка переговоров – основные этапы.
- 2 Подготовка переговорного предложения: интересы, BATNA, ZOPA, структура предложения.

Тематика индивидуальных проектов:

1. Подготовить коммерческое предложение от производственной или оптовой торговой фирмы клиентам (презентация).

Тематика эссе:

1. «Переговоры: планирование, формирование предложений, стратегия и тактика проведения».
 1. Манипуляция. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
 2. Процесс персональной продажи товара (на примере конкретной организации)

Типовая структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2</i>	<i>15</i>
<i>Практическое задание</i>	<i>10</i>

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения,
шкала оценивания**

Таблица 6

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-4.3 ПК-6.2	Знает верно и в полном объеме: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет верно и в полном объеме: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Продвинутый
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Знает с незначительными замечаниями: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет с незначительными замечаниями: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Повышенный
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Знает на базовом уровне, с ошибками: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет на базовом уровне, с ошибками: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Базовый
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-3 УК-4 УК-6	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-4.5	Не знает на базовом уровне: основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; основные методы анализа группового взаимодействия; нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Не умеет на базовом уровне: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять и корректировать командные роли; выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; планировать цели и направления своей социальной и профессиональной деятельности с учетом личностных характеристик, внешних и внутренних факторов и угроз	Компетенции не сформированы

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.ДВ.01.03 ПЕРЕГОВОРЫ

Направление подготовки **38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО**

Направленность (профиль) программы
**ТОРГОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ (ВО ВНУТРЕННЕЙ И
ВНЕШНЕЙ ТОРГОВЛЕ)**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Краснодар – 2023 г.

1. Цель и задачи дисциплины:

Цель изучения дисциплины «Переговоры» является ознакомление студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, обучение правилам и принципам подготовки и ведения переговорного процесса, отработка практических методов, помогающих находить наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению, устанавливать контакт с оппонентами, вести коммерческие переговоры.

Задачи дисциплины:

- знакомство студентов с основными подходами к ведению переговоров;
- обучение умению осуществлять подготовку и проведение переговоров как индивидуально, так и в команде;
- сформировать у студентов практические навыки и подходы к применению техник переговоров;
- овладение приемами персональной продажи в контексте коммерческого общения.

2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. Подготовка переговоров
2.	Тема 2. Приемы переговоров
3.	Тема 3. Коммерческое общение
Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. / 108 часов	

Форма контроля – зачет

Разработчик:

М.А. Дубинина, доцент кафедры товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова