



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджмента

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

А. С. Лифшиц А. С. Лифшиц
(подпись)

« 13 » июня 20 18 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые переговоры

Уровень высшего образования:	магистратура
Квалификация выпускника:	магистр
Направление подготовки:	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) образовательной программы:	Общий и стратегический менеджмент
Тип образовательной программы:	программа академической магистратуры

Иваново



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является изучение теоретических и методических подходов к процессу коммуникаций в современной организации, формирование навыков делового общения в качестве основы для применения способности осуществлять публичные выступления, переговоры, деловую переписку, электронные коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Деловые переговоры» (Б1.В.ДВ. 06.02) относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» учебного плана по программе магистратуры по направлению 38.04.02 Менеджмент (направленность Общий и стратегический менеджмент).

Она базируется на результатах на знаниях, умениях и навыках, полученных по программам бакалавриата.

Для успешного усвоения дисциплины студент должен:

Знать

- сущность и значение информации в развитии современного общества;

Уметь:

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

Владеть:

- иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией;
- культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин: «Межкультурная коммуникация в профессиональном взаимодействии (на иностранном языке)», «Методология научных исследований»; «Стратегия и тактика развития персонала в организации», «Управление корпоративной культурой», прохождению учебной практики (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков), производственной практике (научно-исследовательской работе (научно-исследовательский семинар)), производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)), а также производственной практики (преддипломной).

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а)- общепрофессиональные:

-готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)

б) профессиональные (ПК):

-способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада (ПК-7)

3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы деловых переговоров (ОПК-1);



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

- особенности документального оформления решений в управлении деятельностью организации (ОПК-1)
- особенности организации документооборота организации (ОПК-1).

Уметь:

- осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ПК-7).
- составлять и оформлять организационно-распорядительные и информационно-справочные документы (ОПК-1);

Владеть:

- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации (ОПК-1);
- навыками структурно-смыслового анализа типовых научных текстов и компрессии текста (ПК-7);
- навыками оформления научной работы в соответствии с действующими нормативными документами (ПК-7);
- навыками устной научной речи, ведения дискуссий и полемики, в том числе при защите диссертации (ПК-7).

4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 1 зачетную единицу (36 академических часов).

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотношенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) Дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной и очно-заочной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной и очно-заочной форме обучения) Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекцион- ного типа	Занятия практи- ческого типа	
1.	Тема 1. Формы и виды профессионального общения. Искусство убеждения	1	2	1 практич. занятие	Устный опрос Доклад
2.	Тема 2. Стратегия и тактика ведения деловых бесед и переговоров	1	2	4 практич. занятие	Устный опрос Доклад Ситуационные задания Контрольная работа
3.	Тема 3. Телефонные беседы	1	-	1 практич. занятие	Устный опрос Доклад Контрольная работа
4.	Тема 4. Публичные выступления	1	-	2 практич. занятие	Устный опрос Доклад
5.	Тема 5. Деловые совещания	1	-	2 практич. занятие	Устный опрос Доклад
6.	Тема 6. Деловая переписка: деловые письма, факсы, электронная почта	1	-	2 практич. занятие	Устный опрос Доклад



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

Итого за семестр	4	12	Зачет Задание по самостоятельной работе
------------------	---	----	---

4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

Тема 1. Формы и виды профессионального общения. Искусство убеждения.

Общение – важнейшая форма деятельности менеджера и один из важнейших навыков менеджера. Формы (косвенное, непосредственное) общения. Виды делового общения: деловые беседы и переговоры, телефонные беседы, деловые совещания, публичные выступления.

Тема 2. Стратегия и тактика ведения деловых бесед и переговоров

Деловые беседы и переговоры: сущность понятий, их отличия. Функции деловых бесед и переговоров. Этапы проведения деловых бесед: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Подготовительные мероприятия: планирование, сбор материала и его обработка, анализ собранного материала и его редактирование. Начало беседы: установка контакта с собеседником, создание рабочей атмосферы, привлечение внимания к предстоящему деловому разговору. Информирование присутствующих: временные рамки беседы, вопросы и ответы на них. Аргументирование выдвигаемых положений: доказательная и контраргументация, методы аргументирования. Завершение беседы: достижение основной или альтернативной цели; обеспечение благоприятной атмосферы, стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий, составление итогового резюме. Сущность и характерные черты деловых переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, проведение, завершение переговоров, анализ итогов переговоров. Содержание этапа подготовки. Определение цели переговоров, изучение предмета переговоров, партнеров по переговорам, ситуаций и условий переговоров. Организация переговоров. Составление плана-сценария переговоров. Формирование команды. Подготовка проекта соглашения. Подготовка помещения и решение других организационных вопросов. Предварительное определение стратегии и тактики переговоров. Стратегии сотрудничества и соперничества. Ведение переговоров: встреча и вхождение в контакт. Передача информации. Детальное обоснование предложений. Аргументация. Принцип непринятия конфликтной роли. Содержание этапа «Завершение переговоров». Анализ переговоров: оценка успеха или неудачи всей команды или каждого члена. Условия эффективности переговоров. Неречевые средства выражения: жесты, мимика, позы, походка, визуальный контакт.

Тема 3. Телефонные беседы

Важнейшие требования к телефонной беседе: минимальная продолжительность при максимальной информативности. Структура телефонного разговора: взаимное представление, введение собеседника в курс дела, обсуждение ситуации, заключительное слово. Правила телефонного этикета.

Тема 4. Деловые совещания.

Назначение деловых совещаний. Виды совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Подготовка совещания: определение необходимости (целесообразности) совещания и повестки дня. Определение состава участников и их подготовка. Определение времени проведения совещаний. Подготовка помещения. Подготовка доклада. Определение рабочего органа совещания. Проведение совещания. Оптимальная продолжительность совещания. Определение и соблюдение регламента. Ведение протокола. Применение оргтехники. Поведение руководителей. Типы абстрактных собеседников и приемы общения с ними. Принятие решения. Содержание, определение исполнителей и сроков. Контроль за выполнением решения.

Тема 5. Публичные выступления.



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

Необходимость приобретения навыков публичного выступления. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления. Подготовка к выступлению: выбор типа, целей и задач, структуры выступления, сбор необходимых материалов, продумывание аргументов, написание текста или тезисов выступления, подготовка к ответам на вопросы. Выступление. Приемы, используемые при выступлении. Ответы на вопросы. Самооценка качества выступления.

Тема 6. Деловая переписка

Деловые письма, факсы, электронная почта. Формы написания деловых писем. Деловой этикет составления корреспонденции. Типы деловых писем. Факсимильная связь как способ передачи информации. Передача информации посредством коммуникационных компьютерных сетей.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития заявленных компетенций используются технологии смешанного обучения, которые включают традиционные образовательные технологии, технология интерактивного обучения, информационно-коммуникационную технологию.

В рамках традиционной образовательной технологии на занятиях используются следующие формы: лекция, самостоятельная работа обучающихся, консультирование преподавателем, контроль знаний.

В рамках технологии интерактивного обучения на занятиях применяются следующие формы: работа в группах, технология развития критического мышления, технология учебной дискуссии, решение ситуационных задач.

При чтении лекций используется диалоговая форма с использованием элементов практических занятий, постановкой и решением проблемных задач и т.д. В рамках лекционных занятий заслушиваются и обсуждаются подготовленные студентами доклады.

Информационно-коммуникационная технология реализуется с помощью ЭИОС «Мой университет».

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Организация самостоятельной работы студентов строится на основе изучения основной, дополнительной литературы, электронных ресурсов в соответствии с тематическим планированием дисциплины, а также подготовки к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю (таблица 4.1.).

Методические материалы для самостоятельной подготовки студентов приводятся в Приложении 1 к рабочей программе.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Система контроля по дисциплине включает текущий (формы отражены в таблице 4.1) и промежуточный контроль по дисциплине (зачет).

Для текущего контроля проводятся устные опросы, оценивается задание по самостоятельной работе, а также решение ситуационных задач, контрольные работы по темам, включающие тестовые задания.

Всего по текущей работе студент может набрать 60 баллов, в том числе:

- ответы по устному опросу – 20 баллов;
- контрольная работа – 20 баллов;
- выполнение самостоятельной работы – 20 баллов;

Промежуточный контроль знаний студентов по дисциплине осуществляется путем проведения зачетной работы, которая включает два теоретических вопроса (40 баллов).



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

Итоговый балл формируется суммированием баллов за текущую работу в семестре и промежуточную аттестацию. Приведение суммарной балльной оценки производится следующим образом:

Оценка по 4-балльной шкале	Значение в баллах по 100-балльной шкале
Отлично	85-100
Хорошо	70-84
Удовлетворительно	52-69
Неудовлетворительно	51 балл и менее

Комплект типовых заданий и задач представлен в составе Приложения 2 «Фонд оценочных средств» по дисциплине «Деловые переговоры».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. : табл. - Библиогр.: с. 113-116. - ISBN 978-5-93916-695-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031>

2. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>

3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467-470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>

4. Колесникова, Н.Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. - 11-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 153 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-89349-521-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>

Дополнительная литература:

1. Решетова, И.С. Теоретико-методологические основы деловых переговоров в сфере международных отношений : учебное пособие / И.С. Решетова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 125 с. ; То же [Электронный ресурс]. - RL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457617>

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

3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

- 1) Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет»
<https://uni.ivanovo.ac.ru>
- 2) Научная электронная библиотека Elibrary.ru URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (Свободный доступ).
- 3) Электронная библиотека журналов Издательского дома Гребенникова.
<http://www.grebennikon.ru>
- 4) HR-Portal. Организационная и корпоративная культура. <http://www.hr-portal.ru/pages/okk/kp.php>

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [//www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>
3. Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>
4. СПС КонсультантПлюс URL: <http://www.consultant.ru/>.
5. Единая межведомственная информационно-статистическая система
<https://www.fedstat.ru/>
6. База данных по теориям и моделям менеджмента https://www.12manage.com/index_ru.html
7. Корпоративный менеджмент: финансы, бизнес-планы, управление компанией <https://www.cfin.ru>
8. Проверка и анализ российских юридических лиц и предпринимателей <https://www.rusprofile.ru/>
9. Русское общество по управлению рисками <http://rrms.ru/about/>
10. Информационно-управленческий «Портал «У»: электронная библиотека статей, учебников, пособий и монографий по менеджменту и экономике <https://port-u.ru>
11. Интернет-сообщество менеджеров России <https://www.e-executive.ru/management>
12. Федеральный образовательный портал по экономике, социологии, менеджменту <http://ecsocman.hse.ru/>
13. База данных с текстами ведущих европейских и американских периодических изданий <https://www.jstor.org/>
14. Глобальный издатель, связывающий исследования и практику бизнеса и управления <https://www.emerald.com/insight/>

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, Internet Explorer, Microsoft Defender, Adobe Acrobat Reader, КонсультантПлюс, Moodle.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;
- для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;
- для проведения групповых и индивидуальных консультаций с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

обеспечением доступа в ЭИОС.


Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: демонстрационное оборудование, электронные пособия (презентации); аудио-визуальные пособия (аудиозаписи, видеоматериалы и т.п.), наглядные и печатные пособия.



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.02 Менеджмент
(Общий и стратегический менеджмент)

Автор рабочей программы дисциплины: доцент кафедры менеджмента, кандидат экономических наук Попова Татьяна Константиновна, доцент кафедры менеджмента, кандидат экономических наук Савин Валентин Эдуардович

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента
« 05 » мая 20 18 г., протокол № 11

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » сентября 20 19 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  А. С. Лифшиц
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ А. С. Лифшиц
(подпись)