

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

УТВЕРЖДАЮ
 Первый проректор,
 Проректор по учебной работе
 _____ А.Е. Рудин
 «30» 06. 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02. <small>(Индекс дисциплины)</small>	Управление переговорами <small>(Наименование дисциплины)</small>
Кафедра: 29 менеджмента <small>Код</small>	_____ <small>Наименование кафедры</small>
Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело	_____
Профиль подготовки: Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров	_____
Уровень образования: бакалавриат	_____

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108		108
	Аудиторные занятия	34		8
	Лекции	17		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	17		4
	Самостоятельная работа	74		96
	Промежуточная аттестация			4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	4		6
	Контрольная работа			6
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		3		3

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная				3								
Очно-заочная												
Заочная					0,5	2,5						

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению_38.03.06 Торговое дело

на основании учебных планов № 1/1/237
1/3/246

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области управления переговорами, позволяющие проявить готовность и способность применять знания основ переговорного процесса, умения и личные качества при проведении переговоров в ходе решения организационно-управленческих задач

1.3. Задачи дисциплины

- Рассмотреть актуальность и социальную значимость процесса ведения переговоров;
- Рассмотреть механизм переговорного процесса, особенности его протекания;
- Раскрыть критерии выбора стратегии и тактики ведения переговоров;
- Показать особенности ведения переговоров, их применение в практической деятельности;
- Показать профессионально важные качества, необходимые менеджеру-переговорщику.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	<i>второй</i>
Планируемые результаты обучения Знать: 1) Типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения Уметь: 1) Работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством Владеть: 1) Руководство работой по экономическому планированию деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации направленному на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов		
ПК-11	способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	второй
Знать: знать механизмы формирования общественного мнения; Уметь: организовать переговорный процесс; Владеть: навыками ведения переговоров между конфликтующими сторонами.		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- ОК-5 Математика, Химия.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Переговоры как процесс общения			
Тема 1. Введение в теорию переговорного процесса. Понятие переговорного процесса. Роль переговоров в жизни современного общества. Фазы контакта на деловом уровне общения. Обратная связь и ее виды. Преграды эффективного общения.	17		16
Тема 2. Теории переговоров. Теория циклов переговоров. Понятия эквивалентности и неэквивалентности. Модели переговоров.	17		15
Тема 3. Подготовка к переговорам. Правила метода принципиальных переговоров. Глобальная стратегия переговорного процесса. Постановка целей. Цели противоположной стороны и пути их прояснения.	17		16
Текущий контроль 1 (устный опрос)	4		-
Учебный модуль 2. Технологии переговоров			
Тема 4. Стратегия и тактика переговорного процесса. Технология переговоров. Тактические приемы. Типичные ошибки при ведении переговоров. Модель арбитража. Модель посредника.	16		16
Тема 5. Переговоры и презентации. Цели переговоров и презентаций. Подготовка к презентации. Представление подготовленной информации. Динамика переговорного процесса.	17		16
Тема 6. Переговоры в экстремальной ситуации. Психологические особенности поведения переговорщика в экстремальной ситуации. Технологии ведения переговоров в опосредованном режиме.	12		16
Текущий контроль 2 (доклад)	4		-
Текущий контроль (контрольная работа)	-		9
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет)	4		4
ВСЕГО:	108		108

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	4	2			5	0,5
2	4	4			5	0,5
3	4	4			5	0,5
4	4	2			5	0,5
5	4	2			5	1
6	4	3			5	1
ВСЕГО:		17				4

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Переговоры как процесс общения. Дискуссия	4	2			6	0,5
2	Модели переговоров. Семинар.	4	4			6	0,5
3	Алгоритм проведения переговорного процесса. Семинар.	4	4			6	1
4,5	Подготовка переговоров и презентаций. Презентация домашнего задания	4	5			6	1
6	Переговоры в экстремальной ситуации. Поиск вариантов решения проблемных ситуаций	4	2			6	1

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
		ВСЕГО:	17				4

3.3. Лабораторные занятия (не предусмотрены)

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

(не предусмотрено)

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1	Устный опрос	6	1			-	-
2	Доклад	6	1			-	-
1-2	Контрольная работа	-	-			6	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	6	35			5	14
Подготовка к практическим (семинарским) и лабораторным занятиям	6	35			6	26
Подготовка контрольной работы					6	30
Подготовка к зачету	6	4			6	4
ВСЕГО:		74				100

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Лекция-диалог	1		1
Практические и семинарские занятия	Опрос, поиск вариантов решения проблемных ситуаций (case-study)	1		1
ВСЕГО:		2		2

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов

1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических занятий, прохождение промежуточного контроля	10	<ul style="list-style-type: none"> • 2 балла за каждое занятие (всего 34 занятия в семестре), максимум 68 баллов; • 2 балла за каждый правильный ответ на вопрос (всего 16 вопросов), максимум 32 балла
2	Решение всех задач на практических занятиях	15	20 баллов за каждое практическое задание (всего 5 заданий), всего 100 баллов
3	Контрольная работа Подготовка доклада	15	Максимальное количество баллов – 100
4	Сдача экзамена	60	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 40 баллов; • Выполнение практического задания – максимум 60 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60 40 – 50	3 (удовлетворительно)	
17 – 39 1 – 16 0	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 115 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>.— ЭБС «IPRbooks» по паролю

2. Ведение переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие (практикум)/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/92678.html>.— ЭБС «IPRbooks» по паролю

3. . Яскевич Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Яскевич Я.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35526.html>.— ЭБС «IPRbooks» по паролю

б) дополнительная учебная литература

1. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Иванова Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44948>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Бакирова Г.Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология», «Менеджмент организации», «Управление персоналом»/ Бакирова Г.Х.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 591 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81838.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Мазилкина Е.И. Как подготовить и провести переговоры [Электронный ресурс]/ Мазилкина Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Феникс, 2013.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19223.html>.— ЭБС «IPRbooks» по паролю

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Петрова И.Е. Теория организации и организационное поведение: учеб пособие/ И.Е. Петрова. – СПб.: ФГБОУВПО «СПГУТД», 2012
2. Спицкий С. В. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся: методические указания / С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. – Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811, по паролю
3. Щербина Н.Г. Правовое регулирование внешнеэкономической деятельности [Электронный ресурс]/ Щербина Н.Г., Щербина Е.М.— Электрон. текстовые данные.— Владивосток: Владивостокский филиал Российской таможенной академии, 2012.— 184 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/25775>. — ЭБС «IPRbooks»
4. Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Windows 10,
2. OfficeStd.

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

1. Стандартно оборудованная аудитория.
2. Компьютерный класс.

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Раздаточный материал

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none">• проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины;• конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.• Проверка терминов, понятий: осуществлять с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь;• работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе. <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии.</p>
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике</p>
Лабораторные занятия	Не предусмотрены
Самостоятельная работа	Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
	методических материалов по дисциплине и другим источникам информации

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК- 5	Характеризует основные теории и методы ведения переговоров	Устное собеседование	Перечень вопросов (20 вопросов)
	Использует основные технологии ведения переговоров	Практическое задание	Перечень заданий (5 заданий)
	Применяет тактические приемы ведения переговоров и презентаций	Практическое задание	Перечень заданий (5 заданий)
ПК-11	Формулирует основные понятия о построении отношений между коллегами Подготовить работу к переговорам Применяет свои знания для проведения переговоров и решения проблем конфликтующих сторон		

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
40 – 100	Зачтено	<i>Ответ полный, основанный на проработке обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</i>	<i>Задание выполнено полностью, либо в работе есть отдельные несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</i>
0 – 39	Не зачтено	<i>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные существенные ошибки в изложении теоретического материала или определений. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</i>	<i>Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</i>

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Понятие переговорного процесса	1
2	Роль переговоров в жизни современного общества	1
3	Типы общения	1

4.	Фазы контакта на деловом уровне общения	1
5	Преграды эффективного общения	1
6	Теории переговоров	2
7	Теория циклов переговоров	2
8	Понятия эквивалентности и неэквивалентности	2
9	Модели переговоров	2
10	Подготовка к переговорам	3
11	Правила метода принципиальных переговоров	3
12	Глобальная стратегия переговорного процесса	3
13	Постановка целей в процессе подготовки переговоров	4
14	Цели противоположной стороны переговоров и пути их прояснения	4
15	Стратегия и тактика переговорного процесса	4
16	Технология переговоров	5
17	Тактические приемы	5
18	Типичные ошибки при ведении переговоров	5
19	Модель арбитража	2
20	Модель посредника	2
21	Цели переговоров и презентаций	5
22	Подготовка к презентации	5
23	Представление подготовленной информации в ходе переговоров и презентаций.	5
24	Динамика переговорного процесса	5
25	Принципы медиации	6
26	Стадии медиации	6
27	Функции медиатора	6
28	Подготовка и организация медиации	6
29	Особенности организации медиации на предприятиях	6
30	Личность медиатора и его подготовка	4
31	Области применения медиации	4
32	Ограничения использования медиации	4
33	История развития медиации в России	4
34	Психологические особенности поведения переговорщика в экстремальной ситуации.	6
35	Технологии ведения переговоров в опосредованном режиме	6

10.2.2. Перечень тем докладов (рефератов, эссе, пр.), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ
1	<i>Приведите определение процесса переговоров</i>	Переговоры – это процесс конструктивного диалога, организованный по определенному алгоритму.
2	<i>Назовите способ разрешения конфликтной ситуации.</i> а) выяснение сути конфликта; б) устранение причин конфликта; в) минимизация причин конфликта; г) коррекция поведения участников.	б
3	<i>Что является отличительной особенностью сотрудничества от конфронтации?</i> а) не индивидуальный, а совместный поиск решения, отвечающий намерениям всех сторон; б) расположенность к урегулированию разногласия на основе достижения частичного удовлетворения своих интересов; в) наличие состояния агрессии, несдержанности, жесткости.	а
4	<i>Чего позволяет достигнуть уклонение от конфликта в процессе переговоров?</i> а) оценить преимущества участников переговоров; б) проанализировать слабые стороны конфликтующих сторон; в) прийти в нормальное эмоциональное состояние; г) не нарушить межличностные отношения противоборствующих сторон.	г

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

10.3.3. Особенности проведения (экзамена, зачета и / или защиты курсовой работы)

- отсутствие возможности пользоваться конспектом, иными материалами;
- время на письменный ответ (вопрос и решение задачи) – 60 минут, после проверки работ всех студентов – сообщение результатов обучающимся.