

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин  
«21» 02 2023 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.04.02** Управление переговорами

Учебный план: 2023-2024 38.03.02 ИБК Междун мен ОО №1-1-61.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Международный менеджмент  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
8	УП	18	18	107,75	0,25	4	Зачет
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	
Итого	УП	18	18	107,75	0,25	4	
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Голикова  
Васильевна

Ирина

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области современных представлений о подготовке, организации и проведении международных переговоров

### 1.2 Задачи дисциплины:

- раскрыть основные черты современного имиджа «искусного переговорщика», позволяющие достичь вершин мастерства в искусстве переговоров.
- показать роль и значение культуры делового общения в процессе международных переговоров.
- познакомить с основными принципами и правилами риторики и теории аргументации, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах.
- раскрыть роль и значение невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях.
- познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные принципы разработки переговорной
- дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, использующиеся во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.
- показать роль и значение национального стиля в процессе межкультурных коммуникаций, показать основные различия между национальными стилями западных и восточных участников переговоров.

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Международный контракт
- Международные конвенции и соглашения
- Деловые коммуникации и документирование
- Организационное поведение

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-2: Способен организовывать транспортно-логистическое обеспечение внешнеторгового контракта</b>
<b>Знать:</b> основные сферы применения переговорных механизмов
<b>Уметь:</b> работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством и партнерами
<b>Владеть:</b> приемами переговорного процесса в процессе согласования условий внешнеэкономической сделки
<b>ПК-3: Способен осуществлять документарное сопровождение внешнеторгового контракта</b>
<b>Знать:</b> особенности переговоров как формы делового общения
<b>Уметь:</b> выстраивать эффективные коммуникации с контрагентами
<b>Владеть:</b> навыками согласования договоров и контрактов
<b>ПК-5: Способен организовывать процесс анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</b>
<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении переговорного процесса
<b>Уметь:</b> осуществлять переговорный процесс в разных ситуациях делового общения
<b>Владеть:</b> навыками соблюдения правил ведения деловых переговоров

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Переговорный процесс	8					3
Тема 1. Переговорный процесс. Основные понятия. Классификация перегово		2	2	15,3	ГД	

Тема 2. Этапы переговорного процесса	3	3	15,3	ГД	3,Д
Тема 3. Стратегии, тактики и методы ведения переговоров.	2	2	15,3	ГД	
Раздел 2. Современные проблемы ведения переговоров					
Тема 4. Личностные аспекты ведения переговоров	2	2	15,3	ГД	
Тема 5. Решение проблем на	3	3	15,3	ГД	
Тема 6. Межкультурные различия ведения переговоров	3	3	16	ГД	
Тема 7. Этические аспекты переговорного процесса	3	3	15,25	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	18	18	107,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	36,25		107,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	Излагает международные правила толкования торговых терминов, наиболее часто используемых в области внешней торговли (Инкотермс 2020), права и обязанности сторон внешнеторгового контракта. Взаимодействует с подразделениями организации и сторонними организациями, отвечающими за транспортно-логистическое сопровождение внешнеторгового контракта Планирует и согласовывает условия транспортно-логистического обеспечения внешнеторгового контракта	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания
ПК-3	Определяет состав, структуру и характеристики условий внешнеторгового контракта, проформы международных контрактов. Оформляет документацию по внешнеэкономической деятельности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и международных актов. Составляет и оформляет отчет по результатам проверок	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания
ПК-5	Излагает особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении переговорного процесса. Оценивает риски, принимает управленческие решения в нестандартных ситуациях.	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания

	Проводит мониторинг товарного рынка, проводит сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разрабатывает мероприятия (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня .	
--	--	--

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области, умение использовать теоретические знания для решения практических задач.	

Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки	
------------	---	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Сущность переговорного процесса.
2	Классификация переговоров.
3	Функции переговоров
4	Этапы переговорного процесса
5	Подготовка к переговорному процессу.
6	Сбор информации об оппоненте на переговорах
7	Информационная подготовка к переговорам
8	Техническая подготовка к переговорам
9	Сравнительная характеристика мест переговорного процесса
10	Методы ведения деловых переговоров
11	Стратегия ведения деловых переговоров
12	Тактика ведения деловых переговоров
13	Правила ведения деловых переговоров
14	Виды слушания и переговорный процесс
15	Аргументация и контраргументация на переговорах
16	Психологические технологии принятия решений
17	Эффективные технологии ведения деловых переговоров
18	Самоподача на переговорах
19	Умение торговаться как условие эффективности
20	Приёмы влияния на партнёров по переговорам
21	Уровни ведения деловых переговоров
22	Преодоление сомнений и возражений на переговорах
23	Американская модель ведения переговоров
24	Английская, немецкая и французская модели ведения переговоров
25	Китайская и японская модели ведения переговоров
26	Арабо-мусульманская модель ведения переговоров
27	Этика, мораль и этикет деловых переговоров
28	Внешний облик и культура поведения на переговорах
29	Невербальное поведение и деловые переговоры
30	Личностные особенности и деловые переговоры

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

#### КЕЙС №2

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессио-нальная сфера - торговля колбасными изделиями и мясо-продуктами. Вы договорились о поставке в сеть универсамов «Светофорыч» (32 магази-на в Москве, 20 в Санкт-Петербурге и 60 в регионах). Вы подписали контракт на поставку опытной партии. Вам позвонил начальник ком-мерческого отдела и срочно попросил о встрече.

Ваша цель - продолжение сотрудничества.

Начальник коммерческого отдела. Мужчина, около 40 лет, бывший военный. Вы хотите получить первую партию по минимальной цене, вы решили еще раз встретиться, чтобы проверить «уступчивость» клиента.

#### КЕЙС №3

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессио-нальная сфера - торговля зерном. Вы пришли на встречу на Санкт-Петербургский мельничный комбинат к начальнику отдела закупок. Вы очень давно добились этой встречи, так как это потенциально и стра-тегический значимый клиент, открывающий дорогу на рынок Петербур-га. Санкт-Петербургский мельничный комбинат - это холдинг; объеди-няющий 12 предприятий пищевой промышленности, мельничный ком-бинат, макаронные и хлебозаводы. Начальник отдела закупок - женщи-на 40 лет.

Ваша цель - договориться о сотрудничестве.

Начальник отдела закупок. Ваш муж владеет трейдовой зерновой компанией, естественно, что все, что покупает комбинат, - покупается от него. Ваша задача - собрать максимально информацию о «новом иг-роке» на местном рынке.

#### КЕЙС №4

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессио-нальная сфера - торговля зерном. Вы договорились о встрече с вашим постоянным клиентом, который систематически задерживает выплаты за полученную продукцию. Вы не хотите передавать это в службу безо-пасности, так как вам очень дороги эти отношения, переросшие в дру-жеские. Клиент - директор большого Московского мукомольного хол-динга.

Ваша цель - договориться о выплате задолженности.

Директор. Вы искренне считаете, что вы настолько стратегически важный клиент, что никто не смеет «требовать» от вас выплат в срок.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  +  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме. На подготовку обучающимся дается 30 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Дагаева, Е. А.	Деловые переговоры	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/108077.html">http://www.iprbookshop.ru/108077.html</a>
Гэвин, Кеннеди, Виноградова, Е., Нарциссовой, Н.	Переговоры: полный курс	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86760.html">http://www.iprbookshop.ru/86760.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Джеймс Фройнд	Переговоры каждый день	Москва: Альпина Паблишер	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/68026.html">http://www.iprbookshop.ru/68026.html</a>
Грег, Уильямс, Пэт, Айер, Сатунин, А., Макариной, Л.	Жесткие переговоры: как противостоять агрессору	Москва: Альпина Паблишер	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93100.html">http://www.iprbookshop.ru/93100.html</a>
Кеннеди Г., Виноградова Е.	Переговоры	Москва: Альпина Паблишер	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/48432.html">http://www.iprbookshop.ru/48432.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Лань <http://www.e.lanbook.com>
2. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>
3. Электронно-библиотечная система
4. IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>

### **6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

### **6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска