

2015

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
(ВлГУ)

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 29 » * 08 _____ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Направление подготовки - 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	3/108			36	72	ЗАЧЕТ
Итого	3/108			36	72	ЗАЧЕТ

Владимир - 2016

А.А. Панфилов

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью данного курса является предоставить будущим специалистам навыки планирования, организации и проведение эффективных переговоров в будущей профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

«Техника и технология ведения переговоров» входит в вариативную часть учебного плана ОПОП. Дисциплина «Техника и технология ведения переговоров» читается в 7 семестре, направлена на изучение различных аспектов коммуникативного процесса.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) **Знать:**

- специфику работы в отделах рекламы и отделах связей с общественностью (ОПК-2).

2) **Уметь:**

- уметь создавать тексты рекламы и связей с общественностью (ОПК-3).

3) **Владеть:**

- владеть знаниями и навыками работы в отделах рекламы и в отделах связей с общественностью (ОПК-2);

- владеть навыками литературного редактирования и копирайтинга (ОПК-3).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Экзамен	Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР			
1	Анализ сущности переговорного процесса.	7	1-2			4		8		2/50%		
2	Современны	7	3-4			4		8		2/50%		

	й деловой этикет											
3	Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров	7	5-6			4		8			2/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Переговоры с клиентами в деловой переписке.	7	7-8			4		8			2/50%	
5	Телефонные переговоры.	7	9-10			4		8			2/50%	
6	Основные приемы активного слушания.	7	11-12			4		8			2/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Особенности проведения совещания	7	13-14			4		8			2/50%	
8	Гарвардский проект переговоров	7	15-16			4		8			2/50%	
9	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными и деловыми партнерами	7	17-18			4		8			2/50%	Рейтинг-контроль 3
ИТОГО за семестр		7				36		72			18/50%	зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лабораторные и практические работы, коллоквиумы, дискуссии, конференции, контрольные работы. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, на 50 % проводятся в интерактивной, инновационной форме, сюда входят:

1. Психологические методы управления образовательной деятельностью (вовлечение, просьба, совет, ожидание)
2. Управление творческой деятельностью («мозговой штурм», метод эмпатии, студент в роли преподавателя);
3. Практическое занятие с групповой работой, диспут, защита творческой работы, соревнования между группами.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Вопросы для самостоятельной работы

1. Сравнительный анализ национальных стилей ведения переговоров (национальные стили для сравнения выбираются студентом с согласия преподавателя).
2. Роль переговоров в становлении и развитии демократии.
3. Развитие практики многосторонних переговоров.
4. Дипломатия как переговорный процесс.
5. Возможности и пределы переговорных процедур при разрешении вооруженных конфликтов.
6. Переговорный процесс в условиях сотрудничества (case study).
7. Проблема манипуляций на переговорах.
8. Переговоры в условиях одностороннего и постоянного взаимодействия.
9. Проблема публичности при ведении переговоров.
10. Основные тенденции в развитии современных международных переговоров.
11. Роль переговоров на высшем уровне в современном мире.
12. Особенности переговорного процесса в условиях международной конференции.
13. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
14. Развитие механизма многоуровневых переговоров.
15. Переговорные механизмы согласования интересов в рамках (case study).
16. Сравнительный анализ урегулирования конфликтов переговорными средствами (case study). (Примеры выбираются студентами и согласовываются с преподавателями)
17. «Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (case study)
18. Международный переговорный процесс в глобальном управлении.
19. Особенности переговоров в различных культурах.
20. Переговорный процесс и силовое воздействие.
21. Возможности и ограничения посреднических процедур в современной мировой политике
22. Международные переговоры и внутренние переговоры: общее и различное.

Вопросы на рейтинг-контроль 1.

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
- а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- а) нет;
 - б) да;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
- а) уступаю ради сохранения отношений;
 - б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
 - в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Вопросы на рейтинг-контроль 2.

Проанализируйте сообщение агентства Siemens-press. Для какого вида коммуникации оно подходит (устная, письменная)? Какие шумы возникают при выборе аудиальном канала передачи?

В прошедшее воскресенье - 13 марта 1995 г. агентство Siemens-press распространило следующую информацию. На заводах фирмы Siemens начато производство новой модели телефонной станции HICOM 1012, обеспечивающей весь комплекс услуг офисной телефонной станции на 1012 номеров. Особенность этой модели состоит в том, что основной блок станции размещается в объеме не более 17% объема кейс-атташе. Всемирно известное качество продукции Siemens сделало HICOM 1012 популярной во всем мире еще до начала ее производства: массивная рекламная кампания, ориентированная на завоевание максимально возможного сегмента рынка, в совокупности с агрессивным прямым и телемаркетингом, рассылкой каталогов и презентацией технических характеристик новой станции дали свои результаты. Дилерам фирмы Siemens только в России удалось оформить 15487 заказов на 1995 г.

Интересно, что многих потенциальных клиентов привлекают не столько огромные технические возможности новой станции, сколько ее дизайн и отсутствие необходимости в обслуживании техническими специалистами. HICOM 1012 заказала, например, звезда мирового тенниса Кончита Мартинес, которая заявила, что возможности станции полностью удовлетворяют ее потребности в эффективной телефонной связи, которые из-за постоянных переездов с турнира на турнир и необходимости поддерживать дружеские, родственные и деловые отношения весьма велики.

Вопросы на рейтинг-контроль 3.

1. Национальные особенности этики деловых отношений в России.
2. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
3. Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
4. Невербальные признаки некорректного поведения у иностранных партнеров.
5. Общие правила приема иностранных гостей.
6. Подарки иностранным партнерам.
7. Подарки соотечественникам.
7. Специфика делового общения с иностранными партнерами

Примерный перечень вопросов на зачет

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.
4. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
5. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
6. Особенности подготовки выступления с презентацией.
7. Понятия логической культуры речи.
8. Особенности применения законов логики в деловой речи.
9. Понятие аргумент, умозаключение.
10. Различные типы собеседников.
11. Определение состояния собеседника по его манере общения.
12. Позиция слушателя и говорящего.
13. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
14. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
15. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
16. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
17. Профессиональная этика.
18. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
19. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
20. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
21. Подготовка и проведение делового совещания.
22. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
23. Виды переговоров и особенности их проведения.
24. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
25. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
26. Приемы рационализации делового телефонного общения.
27. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
28. Российский стиль ведения деловых переговоров.
29. Контекст международных переговоров.
30. Ключевые моменты деловых переговоров.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература.

1 Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9, 200 экз. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>)

2. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 368 с. - ISBN 978-5-9596-0974-0. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514885>)

Дополнительная литература.

1. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-095-3 (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>)

2. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с.: 60x88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). (обложка) ISBN 978-5-369-01004-4 (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=370462>)

3. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия [Электронный ресурс] / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 150 с. - ISBN 978-5-9614-1959-7 (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520453>)

Интернет ресурсы

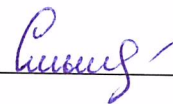
1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал
2. www.sostav.ru - сайт посвящен проблемам маркетинга и рекламы.
3. www.e-executive.ru - крупнейшая библиотека публикаций по менеджменту, маркетингу, карьере, финансам, бизнес-образованию.
4. www.marketcenter.ru/ - информационный портал межрегионального делового сотрудничества
5. www.cfin.ru/ - библиотека управления.

8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудтория 229-3, оснащенная мультимедийным оборудованием и выходом в интернет.

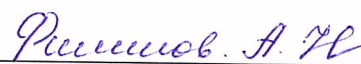
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Рабочую программу составила ст. преподаватель Смылова Л.В.



Рецензент

(представитель работодателя)



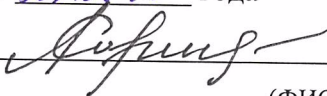
Директор ПТРК «Владимир»

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЖРСО

Протокол № 1 от 29.08.16 года

Заведующий кафедрой



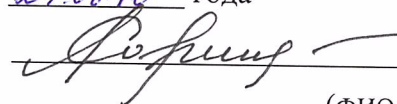
Говердовская-Привезенцева С.А.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Протокол № 1 от 29.08.16 года

Председатель комиссии



Говердовская-Привезенцева С.А.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

