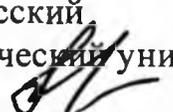


Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 В.Ю. Шутилин

« 25 » 06 2020 г.

Регистрационный № УД 4482-20 уч.

ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности
1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)»

2020

Учебная программа составлена на основе учебного плана по специальности 1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)» (направление специальности 1-26 02 02 08 «Менеджмент (инновационный)» направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом), регистрационный № 55Р-13 от 18.10.2013.

СОСТАВИТЕЛИ:

Петрович М.В., профессор кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор;

Мороз В.В., ассистент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», магистр экономических наук.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Синельников В.М., декан факультета предпринимательства и управления учреждения образования «Белорусский государственный аграрный технический университет», кандидат экономических наук, доцент;

Лысенкова М.В., кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики промышленных предприятий учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 9 от 20.02.2020 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 6 от 18.06.2020 г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа разработана в соответствии со стандартами специальностей экономического профиля и требованиями, предъявляемыми к содержанию курса стандартами высшего образования и учебным планом специальности: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности 1-26 02 02-08, Менеджмент (инновационный), направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом.

Цель учебной дисциплины - сформировать знания у будущих специалистов в области ведения переговоров, закрепить необходимые навыки и компетенции у студентов для успешного ведения переговоров во всех сферах профессиональной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

- дать знания о понятиях, терминологии, содержании, специфических особенностях процесса деловых коммуникаций;
- ознакомить с основными принципами и правилами риторики и теории аргументации, тактическими приемами, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах;
- раскрыть роли и значения невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях;
- подробно ознакомить с основными этапами проведения переговоров;
- раскрыть значение информационного сопровождения переговоров, роли новых информационных технологий для усиления переговорной позиции;
- раскрыть роли и значения национального стиля в процессе межкультурных коммуникаций, показать основные различия между национальными стилями западных и восточных участников переговоров.

Предмет учебной дисциплины – раскрыть сущность и содержание процесса деловых коммуникаций.

В результате изучения учебной дисциплины обучаемый должен *знать:*

- основные теоретические модели проведения переговоров;
- основные черты современного имиджа «искусного переговорщика», позволяющих достичь вершин мастерства в искусстве переговоров;
- роли и значения культуры делового общения в процессе международных переговоров

уметь:

- применять основные принципы и методы ведения переговоров;
- применять основные правила убеждения в переговорном процессе;
- анализировать и моделировать переговорный процесс как многоуровневую систему взаимодействия знаний, верований, предубеждений в решении экономических и иных задач и правоотношений субъектов хозяйствования, обусловленных интересами их деятельности;
- разрабатывать и практически применять стратегию и тактику переговорного процесса на основе анализа и диагностики ситуации, рационального использования организационного и ресурсного потенциала, учета личных и корпоративных интересов, кросс - культурных особенностей партнеров;
- применять нормы этикета делового человека;
- применять техники и технологии ведения переговоров, владеть «недозволенными» приемами и техникой контраргументации;
- видеть и учитывать кросс-культурные особенности и национальный менталитет переговорщиков из разных стран;
- получать и обрабатывать необходимую для переговоров информацию, сопоставлять, анализировать факты и рационально их использовать в контексте переговоров.

владеть:

- основными принципами подготовки к деловым переговорам.

Структура программы и методика преподавания учебной дисциплины учитывают новые результаты исследований и последние достижения в области психологии управления и ведения переговоров, ориентируя обучающихся на приобретение соответствующей профессиональной компетенции:

АК-4. Уметь работать самостоятельно;

АК-5. Быть способным генерировать новые идеи (обладать креативностью);

АК-8. Обладать навыками устной и письменной коммуникации;

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям;

СЛК-5. Уметь критиковать и быть самокритичным;

СЛК-6. Уметь работать в команде;

ПК-3. Уметь делегировать полномочия, распределять задачи и ответственность между исполнителями для обеспечения эффективной работы подразделения организации;

ПК-6. Проводить оперативные совещания, деловые беседы и переговоры, собрания группы;

ПК-7. Владеть техникой принятия индивидуальных и групповых управленческих решений, организации работ по их выполнению и контролю;

ПК-30. Формировать команды инновационных проектов с учетом основных принципов менеджмента.

Межпредметные связи:

Изучение учебной дисциплины «Ведение переговоров» основано на знаниях, полученных студентами в процессе изучения учебной дисциплины «Менеджмент», создает основу для изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации», «Управление человеческими ресурсами».

В соответствии с учебным планом специальности учебная программа рассчитана на 40 аудиторных часов. Распределение по видам занятий: лекций – 24 часа; практических занятий – 16 часов. Форма текущей аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Сущность деловых переговоров

Важнейшие особенности и типология переговоров. Классификация переговоров. Организационные и содержательные задачи подготовки. Единоличные и командные переговоры. Подготовка и этапы переговоров.

Тактические приемы ведения переговоров. Поведенческие и технологические приемы.

Ошибки при ведении переговоров. Организационно-технологические и специфические организационные ошибки. Коммуникационные ошибки в переговорах. Общие советы подготовки эффективных переговоров.

Тема 2. Индивидуальные особенности в деловом общении

Личность как субъект делового общения. Индивид. Индивидуальность. Личность. Модель «Большая пятерка». Темперамент. Характер. Четыре системы свойств характера. Классификация характеров К. Леонгарда.

Способности. Характеристики способностей. Виды способностей. Общие и специальные способности. Степени развития способностей.

Мотивация и мотивированность. Универсальные принципы мотивации. Внутренние и внешние мотивы. Классификация мотивов.

Кросскультурные особенности деловой культуры. Сущность деловой культуры. Модель национальной деловой культуры Г. Хофстеде. Кросскультурные различия в национальных деловых культурах.

Профессиональные кризисы делового человека. Нормативные профессиональные кризисы. Ненормативные кризисы. Профессиональное выгорание и его особенности.

Тема 3. Культура делового общения и переговоров

Этикет приветствий и представлений. Рукопожатие. Правила приветствия в различных ситуациях. Приветствие в публичных местах. Вербальный этикет приветствий. Визитная карточка. Правила применения комплиментов.

Коммуникативная культура. Культура речи. Признаки речевой культуры. Коммуникационные эффекты. Риторический инструментарий. Культура телефонных коммуникаций. Особенности и организационные нормы телефонных коммуникаций. Особенности этики разговора по мобильному телефону. Культура электронных коммуникаций. Табу в электронных коммуникациях.

Этикет вручения сувениров и подарков. Подарки внутри организации и между деловыми партнерами. Деловые подарки и сувениры для иностранных партнеров. Ограничения в подарках.

Организационная культура рабочего места. Офис «открытого пространства». Офис кабинетного типа. Эстетика и этикет рабочего места. Культура деловой переписки.

Тема 4. Внешний облик и поведение делового человека

Внешний вид делового мужчины. Общие требования к внешнему виду делового мужчины. Виды мужского дресс-кода (Black Tie (Formal, Official); Bb — Business Best; Btr — Business Traditional). Одежда и обувь. Аксессуары. Парфюмерия, прическа. Табу во внешнем облике делового мужчины.

Виды делового стиля для женщин (White Tie - официальные приемы, Black Tie - свадьбы и торжественные приемы, Cocktail - выставки, корпоративные вечера, Semi Formal - свободный стиль, A.5 - мероприятие начнется после 17:00, Business Best - для международных переговоров, совещаний, Casual - повседневный стиль без строгих ограничений). Общие правила делового дресс-кода для женщин. Виды и особенности делового костюма. Макияж, маникюр и элементы деловой экипировки. Табу для внешнего облика деловой женщины.

Этикет служебных отношений мужчины и женщины. Психологические и поведенческие особенности гендерного происхождения. Их учет в организации переговорного процесса.

Тема 5. Подготовка и организация деловых переговоров

Компетентностная модель переговорщика. Задачи переговорщика. Переговоры как наука, искусство, творчество, спорт. Качества переговорщика. Этапы и особенности подготовки переговоров. Цели и умения участников переговоров. Управление непредвиденным в переговорах. Содержание процесса подготовки переговоров. Психологическая подготовка к переговорам. Переговоры как объект управления. Переговорные мифы.

Тема 6. Технологии переговорного процесса

Техника формирования имиджа. Имидж и деловая репутация. Индивидуальный имидж. Личностные факторы формирования имиджа. Элементы внешнего вида. Вербальные факторы. Технология позиционного торга. Мягкий и жесткий подходы в стратегии позиционного торга. Недостатки позиционного торга. Технология партнерского подхода. Особенности переговоров на основе взаимного учета интересов. Тактики (техники) ведения

переговоров (уход, выжидание, пакетирование, завышение требований, выдвижение требований в последнюю минуту, вынесение спорных вопросов «за скобки» и др.). Приемы манипулирования в переговорах. Признаки и типы манипуляторов.

Тема 7. Влияние в переговорном процессе

Влияние в общении. Основа влияния. Заражение. Подражание. Просьба. Совет. Предложение. Подкуп. Требование. Пропаганда. Реклама. Агитация.

Приемы влияния. Условия эффективного влияния. Убеждение как инструмент влияния в переговорах. Убедительность аргументов. Правила убеждения. Внушение в переговорном процессе. Приемы прямого внушения. Косвенное внушение. Вербальное и невербальное внушение. Эмоционально-образное внушение. Внушение с отрицанием. Внушение вызовом «полярной реакции». Поведенческое внушение. Самовнушение.

Тема 8. Визит иностранной делегации

Подготовка программы пребывания. Деловой протокол и деловой этикет. Документальное оформление визита иностранной делегации. Подготовка программы пребывания. Содержание рабочей программы пребывания. Встреча делегации. «Протокол первых секунд». Обращение и приветствие при встрече. Трансфер делегации. Размещение гостей. Визит вежливости. Особенности организации визита вежливости. Деловая часть визита. Организация процесса переговоров. Рассадка, продолжительность, кофе-паузы. Культурная программа. Пресс-конференция и проводы делегации.

Тема 9. Деловые приемы

Назначение и виды деловых приемов. Дневные и вечерние приемы, с рассадкой и без рассадки. Организация приемов. Составление списка приглашенных. Приглашения. Правила размещения за столом. Рассадка гостей.

Этика поведения на приемах. Внешний вид гостей. Этикет встречи гостей. Правила поведения за столом. Этикет приема пищи. Общение с соседями по столу. Этикет в отношении женщин. Правила произношения тостов.

Особенности фуршетов. Знакомства на приемах. Как не следует вести себя на приеме. Уход с приема. Правила делового обеда с партнером. Правила приема конкретных видов пищи. Употребление безалкогольных и алкогольных напитков. Ошибки деловой женщины и делового мужчины во время приёма.

Тема 10. Национальный менталитет в деловых переговорах

Англоязычные страны. Соединенные Штаты Америки. Великобритания.
Австралия.

Романоязычные народы. Франция. Италия. Испания. Португалия.

Германия и скандинавские страны. Германия. Финляндия. Швеция.

Арабские страны.

Общее и особенное в менталитете народов Азии. Общее у народов Азии.

Различия между азиатскими народами. Китай. Япония. Корея. Малайзия и
Индонезия. Таиланд.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
		Нет _____ Зав. кафедрой	протокол № _____ _____ 2020 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»
ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПЕРВОЙ СТУПЕНИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям), направление специальности**

1-26 02 02-08 Менеджмент (инновационный), направление специальности 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный), специализация 1-26 02 02-02 02 Управление персоналом

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное	
1	Сущность деловых переговоров	2	2				Устный опрос, рефераты
2	Индивидуальные особенности в деловом общении						Устный опрос, бизнес-кейс
3	Культура делового общения и переговоров	4	2				Тест, устный опрос
4	Внешний облик и поведение делового человека	2					Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Подготовка и организация деловых переговоров	4	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Технологии переговорного процесса	4	2				Тест, устный опрос, рефераты
7	Влияние в переговорном процессе	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Визит иностранной делегации	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
9	Деловые приемы	2	2				Тест, устный опрос, рефераты
10	Национальный менталитет в деловых переговорах	2	2				Тест, устный опрос, бизнес-кейс
	Всего часов	24	16				Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов должна быть организована на основе изданных учебно-методических материалов по отдельным темам дисциплины «Ведение переговоров», конспекта лекций, а также соответствующих методических рекомендаций по их изучению. При этом рекомендуются следующие формы изучения предусмотренных программой тем курса:

- изучение текстовых материалов (учебников, учебно-методических рекомендаций, первоисточников, дополнительной литературы);
- моделирование решений по приведенным и поставленным преподавателем дискуссионным вопросам;
- анализ и решение кейсовых ситуаций, изложенных в учебных изданиях;
- использование информационных технологий, ресурсов Интернет, аудио- и видеоматериалов.
- работа с конспектом лекций;
- подготовка рефератов и сообщений;
- повторная работа над учебным материалом (учебников, первоисточников, дополнительной литературы);
- изучение законодательных и нормативных актов по изучаемым темам;
- подготовка докладов и сообщений к выступлению на семинарских занятиях;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (доклады, сообщения, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.

Нормативные и законодательные акты

1. Конституция Республики Беларусь от 15 марта 1994 г. (с измен. и дополн., принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г.) Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] - Минск, 2017.

2. Трудовой кодекс Республики Беларусь, 26 июля 1999 г. № 296-З. Принят Палатой представителей 8 июня 1999 года// Эталон-Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2017.

3. Гражданский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Республики Беларусь, 7 декабря 1998 г., № 218-З: в ред. Закона Республики Беларусь от 11 июля 2014 г., № 191-З// Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2014.

ЛИТЕРАТУРА

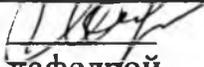
Основная:

1. Манипуляции в деловых переговорах. Практика противодействия / Е. Стацевич, И. Сорокина, К. Гуленков. – Изд-во Альпина. - М, 2017. – 150с.
2. Переговорный процесс. Электронный учебно-методический комплекс для специальности 1-26 02 03 «Маркетинг»; Институт бизнеса БГУ, Фак. бизнес-технологий, Кафедра маркетинга/ М.В. Петрович, Е.М. Еловая – Минск: БГУ, 2019. – 119 с.
3. Переговорный процесс. Электронный учебно-методический комплекс для магистрантов специальности 1-26 80 03 «Бизнес-администрирование», 1-25 80 01 «Экономика» / М. В. Петрович, С. В. Сакур. Электронная библиотека БГЭУ. – Минск: БГЭУ – 2019 г.;

Дополнительная:

1. Дубинин, Ю. Мастерство переговоров: Учебник / Под ред. Ю. Дубинин. - М.: - Изд-во: Международные отношения, 2018. - 320 с.
2. Рызов И.А.: Я всегда знаю, что сказать. Книга-тренинг по успешным переговорам. / И. Рызов. - Изд-во: Эксмо. - М., 2015. - 336 с.
3. Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри, Б. Патон. – М: - Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 272 с.
4. Глейзер, Джудит: Идеальные переговоры. / Глейзер Джудит. - М.: - Изд-во Попурри, 2014. – 304 с.
5. Кэмп, Дж. Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров/ Дж. Кэмп- М.: - Изд-во Добрая книга, 2019. - 296 с.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Управление персоналом	Кафедра экономики и управления	Нет  Зав. кафедрой <i>А.К. Кузнецов</i>	протокол № <u>09</u> от « <u>21</u> » <u>02</u> 2020 г

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

(протокол № ____ от ____ 20__

г.)

Заведующий кафедрой



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
