

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ А.В. Егоров
«28» 06 _____ 2024
Регистрационный № УД 59-16-24/уч.

ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0412-01 «Менеджмент»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0412-01-2023 учебного плана по специальности 6-05-0412-01 «Менеджмент».

СОСТАВИТЕЛИ:

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

И.К. Рудак, доцент кафедры организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

А.О. Тихонов, профессор кафедры государственной экономической политики Института государственной службы Академии управления при Президенте Республики Беларусь, доктор экономических наук, профессор;

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

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 12 от «16» мая 2024 г.);

Методической комиссией по специальностям «Экономика и управление на предприятии», «Экономика и управление», «Менеджмент (по направлениям)», «Менеджмент», «Экономика» (профилизации «Экономика инноваций и развития бизнеса», « Зеленая» экономика и управление ресурсосберегающей деятельностью «Организационное развитие», « Экономика и управление бизнес-процессами в продовольственных системах») учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 6 от 27.05. 2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 8 от «27» 06 2024 г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Ведение переговоров» направлена на формирование умений и навыков использования инструментов в рамках переговорного процесса.

Целью преподавания учебной дисциплины «Ведение переговоров» является овладение студентами теории и практики ведения переговоров, а также формирование у них необходимых навыков их организации и использования технологий переговорного процесса.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- изучение общих принципов организации деловых коммуникаций и переговорного процесса;
- получение знаний об источниках нужной информации и эффективному ее использованию в переговорном процессе;
- изучение сути и порядка организации переговорного процесса;
- освоение техник и технологий ведения переговоров;
- получение знаний и навыков применения этикетных и протокольных норм ведения переговоров;
- получение знаний об этикетных требованиях к внешнему виду и поведению во время деловых переговоров;
- освоение правил организации и проведения деловых приемов и презентаций;
- изучение протокольных требований и особенностей организации и проведения международных переговоров;
- изучение кросс-культурных особенностей переговорщиков из разных стран.

В результате изучения учебной дисциплины «Ведение переговоров» формируется следующая специализированная компетенция:

СК-14 - Устанавливать коммуникационное взаимодействие людей и социальных групп.

В результате изучения учебной дисциплины «Ведение переговоров» обучающийся должен **знать**:

- общие принципы и требования к организации и проведению деловых переговоров;
- этические принципы и проблемы деловых отношений на разных уровнях;
- технологические инструменты эффективных деловых коммуникаций и переговорного процесса;
- техники и технологии ведения переговоров применительно к конкретной ситуации;
- требования к внешнему виду и поведению во время переговоров;
- инструменты влияния на партнеров по переговорному процессу;
- правила организации и проведения приемов и презентаций;
- кросс-культурные особенности переговорщиков из разных стран;

уметь:

- организовывать и проводить деловые переговоры с учетом их целей и особенностей;
- применять техники и технологии ведения деловых переговоров с учетом конкретной ситуации;
- получать, обрабатывать и эффективно использовать необходимую для переговоров информацию;
- формировать положительный имидж и деловую репутацию на основе знания этикетных и протокольных норм;
- пользоваться этикетными, протокольными и организационными нормами проведения деловых приемов и пресс-конференций по итогам переговоров;
- эффективно применять все инструменты влияния на партнеров по переговорному процессу;
- организовывать и проводить деловые приемы и презентации в рамках переговорного процесса;
- видеть и учитывать кросскультурные особенности и национальный менталитет переговорщиков из разных стран.

владеть:

- знаниями организации и проведения переговорного процесса с учетом целей, условий, ресурсов и других особенностей ведения переговоров;
- знаниями получения, обработки и применения нужной для переговорного процесса информации;
- знаниями применения технологий и конкретных инструментов ведения деловых переговоров с учетом существующей ситуации;
- знаниями формирования положительного имиджа и деловой репутации на основе знания этикетных и протокольных норм;
- знаниями влияния и защиты своих деловых интересов в ходе переговорного процесса;
- знаниями организации и проведения завершающих переговорный процесс мероприятий (деловых приемов, пресс-конференций, совместных заявлений, проводов делегации);
- знаниями эффективного делового общения и ведения переговоров с представителями разных деловых культур.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина «Ведение переговоров» относится к модулю «Коммуникационные технологии управления» компонента учреждения образования.

Для изучения учебной дисциплины «Ведение переговоров» необходимы знания по учебным дисциплинам «Управление персоналом», «Психология управления», «Бизнес-лидерство». Учебная дисциплина «Ведение переговоров» необходима для усвоения следующих дисциплин: «Организационное развитие», «Организация предпринимательской деятельности».

Форма получения высшего образования - дневная, заочная (на базе ССО).

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

общее количество учебных часов – 94, для дневной формы получения образования аудиторных – 40 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

6 семестр – лекции 24 часов, семинарские занятия – 16 часов.

Самостоятельная работа студента – 54 часа.

Для заочной формы получения высшего образования (на базе ССО) аудиторных часов – 8.

Распределение аудиторного времени по курсам и сессиям:

5 сессия – лекции 2 часа.

6 сессия – лекции 2 часа, семинарские занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студента – 86 часов.

Трудоемкость – 3 з.е.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Сущность и виды коммуникаций

Коммуникации в живом мире. Сущность, виды и функции биокоммуникаций. Природа, содержание и особенности социальных коммуникаций. Речевые и невербальные коммуникации. Формальные и неформальные, письменные и устные, вертикальные и горизонтальные коммуникации. Коммуникативная культура. Коммуникативные способности. Массовые социальные коммуникации: их признаки и особенности. Пропаганда, агитация, реклама как инструменты массовых коммуникаций. Общение и коммуникация. Шкала эмоциональных тонов человека по Р. Хаббарду. Сущность и виды деловых коммуникаций. Особенности деловой коммуникации (общения). Официально-деловой стиль общения. Межличностные коммуникации и межличностные отношения. Виды межличностного делового общения. Виды межличностных деловых отношений. Коммуникативные барьеры (непонимания, личностные, социокультурные и организационные). Обратная связь как критерий эффективности коммуникации. Активная и пассивная обратная связь. Признаки эффективной и неэффективной обратной связи.

Тема 2. Особенности и виды переговорных коммуникаций

Переговоры как элемент любого социального общения. Сущность и особенности деловых переговоров. Цели и задачи деловых переговоров. Переговоры как эффективная форма решения сложных ситуаций. Переговоры в разрешении конфликтов. Переговоры как начало конструктивного сотрудничества. Типология переговоров (дипломатические, политические, экономические, военные, производственно-технические, торговые, административные, сепаратные и др.). Классификация переговоров по организационным целям (подписание новых соглашений, продление действующих, координация совместных действий и др.) и характеру сотрудничества (партнерские, конкурентные, конфронтационные). Двусторонние и многосторонние переговоры. Барьеры переговорных коммуникаций. Модели переговорного процесса (модель уклонения, приспособления, компромисса, конкурентная). Итоговые решения по переговорам (совместное заявление, меморандум, протокол о намерениях, соглашение, контракт, договор).

Тема 3. Подготовка переговорного процесса

Постановка основных целей и задач будущих переговоров. Определение сценариев и вариантов переговоров. Максимально возможный, минимально допустимый и оптимальный варианты. Сценарий поведения, если цели не будут достигнуты. Альтернативные варианты. Организационная подготовка. Определение состава переговорной группы (кто возглавит переговорную команду, кто туда войдет, кто какие роли и функции будет выполнять). Выбор места, даты и определение регламента переговоров.

Составление рабочей и культурной программы переговоров. Роли при встрече делегации. Материально-техническое обеспечение переговоров (выбор и техническое оснащение помещения для переговоров, расходные материалы, варианты размещения иногородней (иностранной) делегации). Информационная подготовка (получение информации о составе делегации партнеров, изучение их сильных и слабых сторон, другая открытая и инсайдерская информация). Психологическая подготовка. Основные психологические установки и мифы.

Тема 4. Информационное обеспечение переговоров

Сущность и роль информации в деловых отношениях. Понятие и виды деловой информации. Внутренние и внешние источники информации. Виды внешней информации. Источники информации по степени доступности (легальные, полуправильные, конфиденциальные, нелегальные). Коммерческая тайна в деловых коммуникациях. Закон Республики Беларусь «О коммерческой тайне». Первичная и вторичная информация: источники и способы ее получения. Наблюдение, эксперимент, опрос. Преимущества и недостатки первичной и вторичной информации. Информационное сопровождение всех этапов переговорного процесса (пресс-конференции, брифинги, пресс-релизы, заключительные документы и др.). Информационные технологии формирования организационного имиджа (паблик рилейшнз (PR), спин-докторинг, продакт плейсмент (product placement), спонсоринг, интернет и социальные сети, краудфандинг, блогинг и телеграм-каналы, технологии мультимедийных коммуникаций и др.).

Тема 5. Этические нормы и деловой этикет ведения переговоров

Сущность этики и этикета в деловых коммуникациях. Этические проблемы и дилеммы деловых отношений (соотношение целей и средств их достижения; личных и общественных интересов; краткосрочной выгоды и долгосрочных результатов; материальных и духовных ценностей и др.). Этические проблемы деловых отношений на микроуровне (в принятии управленческих решений; отношения между руководителями и подчиненными; служебные разоблачения; положение женщин в организации; взаимные услуги). Корпоративные и профессиональные кодексы. Гендерные и психологические особенности в поведении. Сексизм, харассмент, абьюзинг и буллинг. Этические проблемы деловых отношений на макроуровне. Деловой протокол и деловой этикет: общее и различия. Служба государственного протокола в Республике Беларусь. Этикет приветствий и представлений. Этикет внешнего вида делового мужчины и деловой женщины. Коэффициент консервативности дресс-кода. Речевой этикет. Организационный этикет (этикет групповых коммуникаций, телефонных бесед, рабочего места, фидбэк). Табу в деловом этикете переговорщиков.

Тема 6. Визит и пребывание иностранной делегации

Дипломатический и деловой протокол в организации визита. Подготовка программы пребывания. Общая и рабочая программы пребывания гостей. Регулирование приезда и пребывания иностранных граждан в Республике Беларусь (документационное обеспечение визита). Расходы по пребыванию иностранных гостей. Встреча делегации. «Протокол первых секунд» (приветствие, представление, обращение и рукопожатие). Транспорт и план рассадки по автомобилям. Особенности официального обращения. Место проживания гостей. Визит вежливости. Особенности рассадки и продолжительность визита вежливости. Деловая часть визита. Организация помещения, рассадка, язык переговоров, количественный паритет. Кофе-паузы, презентации. Культурная программа. Пресс-конференция и проводы делегации. Правила построения речевых сообщений. Подготовка пресс-релиза. Соответствие уровня проводов уровню встречи гостей.

Тема 7. Человеческий фактор в переговорном процессе

Факторы переговорного процесса. Социально-психологическая структура личности человека в деловых коммуникациях. Типовые модели поведения личности (модели «Большой пятерки» - Big-Five Model). Темперамент как свойство личности. Сильные и слабые коммуникативные стороны разных типов темпераментов. Сущность и типология человеческих характеров. Влияние характера на эффективность переговорных коммуникаций. Способности человека в контексте развития коммуникативных компетенций. Задатки, предрасположенность, одаренность, талант, гениальность и мудрость. Личностно-ментальные особенности и национальные деловые культуры. Модель Хофстеде. Профессиональные кризисы делового человека (нормативные и ненормативные). Профессиональное выгорание.

Тема 8. Профессиональный портрет переговорщика

Переговорщик как профессия. Имидж и репутация переговорщика. Элементы индивидуального имиджа переговорщика (внешний вид, риторические способности, голос, личностные, деловые и организаторские качества). Переговоры как наука, искусство, творчество и спорт. Компетенции переговорщика. Умение говорить и слушать (коммуникативная синхронизация). Креативность и многозадачность. Женщины-переговорщики. Вариативность мышления переговорщика. Паузы и перерывы в переговорах - как инструмент эффективности. Условия и навыки эффективного переговорщика (имидж, культура поведения, профессиональная подготовленность, стрессоустойчивость и договороспособность). Кремлевская школа переговоров. Пять постулатов А. А. Громыко. Профессиональные портреты известных переговорщиков (Голицын Д.М., Коллонтай А. М., Киссинджер Г., Неру Дж., Черчилль У. и другие).

Тема 9. Влияние в деловых коммуникациях

Влияние и власть: общее и особенности. Инструменты влияния. Виды влияния. Психоэмоциональное заражение. Особенности подражания в деловых коммуникациях. Сущность и особенности просьбы в управленческом влиянии. Эффективность совета и предложения в деловых коммуникациях. Похвала и комплимент как способы неимперативного влияния. Подкуп как морально-психологический и материальный фактор влияния. Императивные способы влияния в деловых коммуникациях (приказ, требование, запрет и др.). Приемы влияния. Техники массового влияния. Методы деструктивного влияния (моббинг, боссмобинг, буллинг, кибербуллинг, харрасмент, абьюз, фишинг и др.).

Тема 10. Технологии и тактики ведения переговоров

Сущность и условия эффективных переговоров (быть подготовленным, взаимопонимание, внешний имидж, профессионализм, знание партнера, знание деталей). Технология позиционного торга. Мягкий и жесткий подход в технологии позиционного торга. Условия применения, преимущества и недостатки позиционного торга. Технология партнерского подхода: сущность и особенности. Универсальные тактики и правила ведения переговоров. Техники деловых переговоров. Условия применения эффективной техники ведения переговоров (доверие, пунктуальность, внимательность, точность позиции, доброжелательность и др.). Поведение и невербальные компоненты переговоров. Технологии завершения переговоров. Систематические ошибки в переговорах.

Тема 11. Технологии убеждения и внушения в переговорном процессе

Убеждение как процесс и система ценностей. Убеждение как важнейший способ влияния в переговорах. Условия эффективного убеждения. Аргументация сильная, слабая и несостоятельная. Правила убеждения. Психологические типы поведения собеседника по К.Г. Юнгу. Особенности вербального и невербального поведения собеседников в процессе убеждения. Особенности и условия эффективного внушения. Технология внушения в переговорном процессе. Склонные к внушению и маловнушаемые типы коммуникативного поведения. Вербальное и невербальное, прямое и косвенное внушение. Виды (эмоционально-образное, внушение с отрицанием, иносказательное) и приемы (апелляция к авторитету, намеки, аналогия, обольщение и др.) вербального внушения. Интеллектуальное и поведенческое внушение в переговорах. Самовнушение. Правила защиты от деструктивного внушения.

Тема 12. Манипулирование в переговорном процессе.

Манипулирование как метод влияния в социальных коммуникациях. Портрет манипулятора. Типичные сферы манипулирования (переговорный процесс, продажи, воспитание, развлечения, финансы, управление, внушение, унижение и др.). Цели и морально приемлемые границы манипулирования в переговорах. Виды манипулирования (осознанное, неосознанное, лингвистическое, поведенческое и др.). Сущность макиавеллизма. Качества личности как факторы результативности манипулирования. «Темное ядро личности». Группы риска в манипулировании. Приемы и техники манипулирования. Варианты игры на чувствах собеседника (на жадности, трусости, порядочности, эгоизме, карьеризме и т.д.). Типы манипуляторов. Манипулятивные ловушки в переговорах. Признаки жертвы манипулирования (неуверенность, чувство вины, тревожность, подозрительность и др.). Пассивные и активные способы противодействия манипулированию в переговорах.

Тема 13. Конфликты в переговорах

Сущность и состав делового конфликта. Переговоры и конфликты. Интересы, позиции и взгляды в переговорах как основа конфликтов. Состав конфликта: объект, предмет, субъекты, цели, инструменты, функции и механизм управления конфликтом. Классификация переговорных конфликтов (конфликты ценностей, целей, интересов, средств достижения целей, ресурсов и др.). Асимметричные конфликты. Конфликтогены в переговорном процессе. Виды конфликтогенов: стремление к превосходству; проявления агрессивности; проявления эгоизма; нарушение правил; неблагоприятное стечение обстоятельств. Конструктивность и деструктивность переговорного конфликта. Кодекс поведения в переговорных конфликтах.

Тема 14. Деловые приемы

Назначение и виды деловых приемов. Правило деловой культуры noblesse oblige («положение обязывает»). Подготовка приемов: определение даты и вида приема, количества участников, составление меню и плана рассадки, составление и рассылка приглашений. Особенности приемов (дневных и вечерних, с рассадкой и без рассадки). Деловые приемы «обед» и «ужин». Дресс-код деловых приемов. Прибытие на прием и уход с него. Правила размещения за столом. Встреча гостей и их поведение до рассадки за стол. Этикет поведения на приемах. Разговоры за столом. Этикет в отношении женщин. Общение с соседом, курение, тосты, уход с приема. Правила приема пищи. Употребление алкогольных и других напитков. Табу в деловых приемах.

Тема 15. Особенности китайской и арабской культур переговорного процесса

Основные черты китайских переговорщиков. Конфуцианство и высшие китайские ценности – скромность, терпимость, сыновняя

почтительность, учтивость, бережливость, терпение, уважение к старшим, искренность, преданность, привязанность к семье и другие. Приоритет слушания перед красноречием. Недопустимость критики и замечаний в свой адрес. Отсутствие выраженного несогласия, особенно в категоричной форме. Концепция гуанси («работа не с компаниями, а с людьми»). Коммуникативный принцип «хань сюй» («завуалированно»). Ориентация на коллективизм и групповую работу. Непринятие индивидуализма. Скромность и склонность к умалению собственных достоинств. Недоверчивость в бизнесе. Принцип «сохранения лица», как важнейший в китайской переговорной культуре. Обстоятельность и скрупулезность в принятии решений по результатам переговоров. Склонность к бесконечному торгу по поводу обсуждаемых параметров сделки. Возможность переговоров после договора. Медлительность и монотонность в обсуждении и принятии решений. Терпимость, терпеливость, экономность и осторожность в переговорах. Сочетание гибкости с жесткостью.

Арабская переговорная культура. Религиозный фактор в социальных коммуникациях, политике и бизнесе. Значимость подарков и презентов в переговорах. Ориентация на семью как основную социокультурную и экономическую единицу общества. Желание быть не только справедливыми, но и гибкими. Приоритет личных отношений в деловых коммуникациях. Роль сословного фактора в коммуникациях и бизнесе. Вторичность успешности по сравнению со статусом. Принцип «спешка от шайтана». Значимость тактильных коммуникаций в переговорах. Главное в переговорах – произвести впечатление. Роль темы семьи, деловых связей и статуса в переговорах. Болезненность реакции на критику. Требование к соблюдению существующих традиций и норм. Ожидание похвалы и положительных эмоций в свой адрес. Нежелание обсуждать неприятные факты и неудачи. Преклонение перед образованностью, знаниями и опытом партнеров по переговорам. Стремление к образности мышления, иносказательности и намекам в переговорах. Практическая невозможность прямого и откровенного разговора с арабскими партнерами по переговорам.

Тема 16. Особенности западной деловой культуры в переговорной практике

Американская деловая культура. Жесткость и прагматизм американцев. Неформальность деловых контактов. «Время – деньги». Беспринципность и рационализм. Наивность и вера в исключительность нации.

Особенности английского делового стиля в поведении: «классика», «консерватизм», «аристократизм». Тщеславие, высокомерие, юмор. Неспешность, благоразумие, готовностью к компромиссам и здравый смысл английских переговорщиков.

Французы. Вежливость, благожелательность и галантность французов. Вера в свою уникальность. Непунктуальность. Непреклонность и обидчивость. Экстравертированность и англофобия.

Итальянцы. Коммуникабельность, красноречивое многословие и экстравертированность. Непунктуальность и необязательность. Доброжелательность, гибкость, деликатность и непосредственность.

Испанцы. Душевность, человечность и открытость. Щедрость и доброжелательность. Несдержанность и возможная грубость. Обидчивость и чувствительность. Непунктуальность и необязательность. Наличие чувства юмора.

Португальцы. Терпимость и толерантность. Часто прямолинейность и несдержанность. Формализм и бюрократизм португальцев. Реноме отличных переговорщиков и большого опыта в международном бизнесе. Дружелюбность, но и подозрительность.

Немецкая деловая культура. Отличительные черты - трудолюбие, прилежание, пунктуальность, рациональность, организованность и педантичность. Склонность к резкости и открытому выражению своего несогласия. Огромное уважение к статусу, имуществу и собственности. Неспешность и основательность. Пунктуальность и обязательность.

Финская деловая культура отвечает высочайшим стандартам опрятности, честности, стойкости, мастерства, надежности, гигиены, безопасности и образования. Сначала думают, потом говорят. Обостренное чувство самоуважения и внутренней гармонии, беспристрастность.

Важнейшие ценности **шведской деловой культуры** – межличностные отношения, качество жизни, доброжелательное окружение, возможность оказания услуг проявление заботы. Уважение и понимание другой точки зрения, непринятие споров и конфликтов. Ориентация на дело, а не на отношения и конкретного человека. Доброжелательность и эмоциональность.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»

Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Литература	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР				
						Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6 сессия										
Тема 1	Сущность и виды коммуникаций	2							[5]с.53-60	Экспресс-опрос
	Сущность и виды коммуникаций			1					[5]с.53-60, [4]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 2	Особенности и виды переговорных коммуникаций	2							[5]с.60-70	Экспресс-опрос
	Особенности и виды переговорных коммуникаций		1						[5]с.60-70, [1]	Опрос, бизнес-кейсы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 3	Подготовка переговорного процесса	2							[5]с.58-72, [1]	Экспресс-опрос
	Подготовка переговорного процесса		1						[5]с.58-72, [1]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Тема 4	Информационное обеспечение переговоров	1							[4]с.39-47, [3]	Экспресс-опрос
	Информационное обеспечение переговоров		1						[4]с.39-47, [3]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 5	Этические нормы и деловой этикет ведения переговоров	2							[5]с.236-281, [1]	Экспресс-опрос
	Этические нормы и деловой этикет ведения переговоров		1						[5]с.236-281, [1]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Тема 6	Визит и пребывание иностранной делегации	1							[5]с.324-336, [3]	Экспресс-опрос
	Визит и пребывание иностранной делегации		1						[5]с.324-336, [3]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 7	Человеческий фактор в переговорном процессе	2							[4]с.223-248, [5]	Экспресс-опрос

	Человеческий фактор в переговорном процессе		1						[4]с.223-248, [5]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 8	Профессиональный портрет переговорщика	1							[4]с.118-131, [5]	Экспресс-опрос
	Профессиональный портрет переговорщика		1						[4]с.118-131, [5]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 9	Влияние в деловых коммуникациях	1							[5]с.94-101, [2]	Экспресс-опрос
	Влияние в деловых коммуникациях		1						[5]с.94-101, [2]	Бизнес-кейсы
Тема 10	Технологии и тактики ведения переговоров	2							[5]с.117-131, [4]	Экспресс-опрос
	Технологии и тактики ведения переговоров		1						[5]с.117-131, [4]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Тема 11	Технологии убеждения и внушения в переговорном процессе	1							[5]с.101-113, [3]	Экспресс-опрос
	Технологии убеждения и внушения в переговорном процессе		1						[5]с.101-113, [3]	Бизнес-кейсы

Тема 12	Манипулирование в переговорном процессе	2							[5]с.113-116, [4]	Экспресс-опрос
	Манипулирование в переговорном процессе		1						[5]с.113-116, [4]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 13	Конфликты в переговорах	1							[4]с.259-273, [1]	Экспресс-опрос
	Конфликты в переговорах		1						[4]с.259-273, [1]	Бизнес-кейсы
Тема 14	Деловые приемы	1							[4]с.301-322, [5]	Экспресс-опрос
	Деловые приемы		1						[4]с.301-322, [5]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 15	Особенности китайской и арабской культур переговорного процесса	2							[4]с.368-383, [5]	Экспресс-опрос
	Особенности китайской и арабской культур переговорного процесса		1						[4]с.368-383, [5]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 16	Особенности западной деловой культуры в переговорной практике	1							[4]с.334-363, [5]	Экспресс-опрос
	Особенности западной деловой культуры в переговорной практике		1						[4]с.334-363, [5]	Опрос, бизнес-кейсы
Итого 6 сессия		24	16							Зачет
Всего часов		24	16							

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»

Заочная форма получения высшего образования (на базе ССО)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
5 сессия							
Тема 2	Особенности и виды переговорных коммуникаций	1				[5]с.60-70	Экспресс-опрос
Тема 3	Подготовка переговорного процесса	1				[5]с.58-72, [1]	Экспресс-опрос
	Итого 5 сессия	2					
Тема 2	Особенности и виды переговорных коммуникаций			1		[5]с.60-70, [1]	Опрос, бизнес-кейсы
Тема 3	Подготовка переговорного процесса			1		[5]с.58-72, [1]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Тема 5	Этические нормы и деловой этикет ведения переговоров	1				[5]с.236-281, [1]	Экспресс-опрос
	Этические нормы и деловой этикет ведения переговоров			1		[5]с.236-281, [1]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Тема 10	Технологии и тактики ведения переговоров	1				[5]с.117-131, [4]	Экспресс-опрос
	Технологии и тактики ведения переговоров			1		[5]с.117-131, [4]	Бизнес-кейсы, контрольная работа
Итого 6 сессия		2		4			Зачет
Всего часов		4		4			

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие / М. Л. Асмолова. – 3-е изд. – М. : РИОР : ИНФРА-М, 2023. – 248 с.
2. Беляцкий, Н. П. Креативный менеджмент : учебник / Н. П. Беляцкий. – Минск : Вышэйшая школа, 2022. – 384 с.
3. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 148 с.
4. Петрович, М. В. Переговорный процесс : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности "Маркетинг" / М. В. Петрович, С. П. Мармашова. - Минск : Амалфея, 2021. - 403 с.
5. Петрович, М. В. Деловые коммуникации в организации : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности "Менеджмент" / М. В. Петрович. - Минск : РИВШ, 2023. - 431 с.
6. Петрович, М. В. Управление организацией : [учебник] / М. В. Петрович. – 3-е изд. стер., Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2020. – 479 с.

Дополнительная:

7. Руденков, В. М. Ведение переговоров : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по экономическим специальностям / В. М. Руденков, Н. П. Беляцкий, И. К. Рудак. - Минск : Амалфея : Мисанта, 2012. - 183 с.
8. Рызов, И. Кремлевская школа переговоров / И. Рызов. – М.: Изд-во Бомбора, 2023. – 336 с.
9. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э. Я. Соловьев. - М. : Ось-89, 2013. - 319 с.
10. Семилетников, Н.А. Дипломатический и деловой протокол: учебно-методическое пособие / Н.А. Семилетников. – Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2008. – 168 с.
11. Савенок, Э. А. Переговорный процесс : пособие / Э. А. Савенок. - Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2006. - 73 с.
12. Чалдини Р. , Гольдштейн Н. Мартин С. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 224 с.
13. Трамп Д. Искусство заключать сделки / Дональд Трамп; пер. с англ. Н. Зарахович. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 304 с.
14. Фишер, Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон ; пер. с англ. Татьяны Новиковой. — 3-е изд — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 272 с.
15. Занимательная психология / Шапарь В. Б. - Изд. 9-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. - 431 с.

16. Стасова, Т.М. Взаимоотношения бизнеса и государства: теоретические аспекты. Монография. / Т.М. Стасова. – М.: КУРС, 2012. – 192 с.
17. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
18. Роббинз, С.П. Основы организационного поведения. 8-е изд. пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2006. – 448 с.
19. Евтихов, О.В. Психология управления персоналом. Теория и практика / О.В. Евтихов. – М.: «Речь», 2010. – 320 с.
20. Кеннеди Г. Переговоры. Полный курс/ Г.Кеннеди. – М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2021 – 385 с.
21. Шапарь, В. Б. Мастерство общения и управления людьми / В. Б. Шапарь. - Харьков : Белгород : Клуб семейного досуга, 2010. - 413 с.
22. Шапарь, В. Б. Современный курс практической психологии, или Как добиваться успеха / В. Б. Шапарь. - Харьков : Белгород : Клуб семейного досуга, 2011. - 414 с.
23. Егоров, В. П. Дипломатический протокол и этикет / В. П. Егоров. – М. : Юридический институт МИИТа, 2013. – 200 с.

Перечень вопросов для проведения зачета

1. Сущность, виды и функции биокommunikаций.
2. Природа, содержание и особенности социальных коммуникаций.
3. Общение и коммуникация.
4. Межличностные коммуникации и межличностные отношения.
5. Коммуникативные барьеры
6. Обратная связь как критерий эффективности коммуникации
7. Переговоры как элемент любого социального общения.
8. Сущность и особенности деловых переговоров
9. Типология переговоров.
10. Важнейшие особенности и типология переговоров.
11. Модели переговорного процесса.
12. Итоговые решения по переговорам
13. Постановка целей и задач будущих переговоров
14. Организационная подготовка переговоров
15. Составление рабочей и культурной программы переговоров
16. Информационная и психологическая подготовка переговоров
17. Основные психологические установки и мифы.
18. Сущность и роль информации в деловых отношениях
19. Первичная и вторичная информация, способы ее получения
20. Информационные технологии организационного имиджмейкинга
21. Этические проблемы и дилеммы деловых отношений
22. Этические проблемы деловых отношений на микроуровне
23. Деловой протокол и деловой этикет: общее и различия
24. Этикет вручения сувениров и подарков
25. Этикет поведения и внешнего вида в деловых отношениях
26. Речевой переговорный этикет
27. Культура телефонных коммуникаций
28. Культура электронной переписки
29. Табу в деловом этикете переговорщиков
30. Организация визита и встреча иностранной делегации
31. Визит вежливости
32. Пресс-конференция и проводы иностранной делегации
33. Социально-психологическая структура личности
34. Коммуникативные особенности разных темпераментов
35. Влияние характера на ход переговорного процесса
36. Личностно-ментальные особенности в деловых культурах
37. Профессиональные кризисы делового человека
38. Элементы индивидуального имиджа переговорщика
39. Компетенции переговорщика
40. Кремлевская школа переговоров. Пять постулатов А. А. Громыко.
41. Инструменты и виды влияния в переговорах
42. Неимперативные способы делового влияния
43. Императивные способы влияния в деловых коммуникациях

44. Методы деструктивного влияния
45. Технология позиционного торга в переговорах
46. Технология партнерского подхода
47. Условия эффективной переговорной техники
48. Поведение и невербальные компоненты переговоров
49. Систематические ошибки в переговорах.
50. Убеждение как важнейший способ влияния в переговорах
51. Правила убеждения
52. Технология внушения в переговорном процессе
53. Вербальное и невербальное, прямое и косвенное внушение
54. Интеллектуальное и поведенческое внушение в переговорах
55. Манипулирование в социальных коммуникациях
56. Приемы и техники манипулирования
57. Способы противодействия манипулированию в переговорах
58. Интересы, позиции и взгляды как факторы конфликтов
59. Классификация переговорных конфликтов
60. Конфликтогены в переговорном процессе
61. Кодекс поведения в переговорных конфликтах
62. Назначение и виды деловых приемов
63. Подготовка деловых приемов
64. Особенности деловых приемов
65. Этикет поведения на приемах
66. Правила приема пищи
67. Основные черты китайских переговорщиков
68. Особенности арабской переговорной культуры
69. Особенности американской и английской переговорной практики
70. Особенности переговоров с представителями Франции, Италии, Испании и Португалии.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу студентов дневной формы получения высшего образования по специальности 6-05-0412 - 01 «Менеджмент» отводится 54 часа, заочной формы получения образования - 86 часов.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к семинарским занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (ответы на контрольные вопросы, бизнес-кейсы и т.п.);
- подготовка к зачету.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации

Мероприятия текущего контроля проводится в течение семестра и включает в себя следующие формы контроля:

- контрольная работа;
- экспресс-опрос на аудиторных занятиях;
- бизнес-кейсы.

Результаты текущего контроля за семестр оцениваются отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводятся из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации

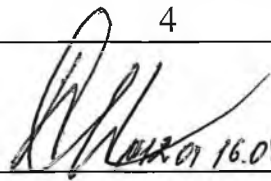
Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ
УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название учебной дисциплины, с 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)
1	2	3	4
Организационное развитие	Организация и управление	Замечаний и предложений нет	 16.05.2016