

Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ В. Н. Шимов
«_____» _____ 2016 г.

Регистрационный № УД- _____/уч.

ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине для специальностей 1-25 81 07 Экономика и управление на предприятии магистерская программа «Топ-менеджмент» (продвинутый уровень), 1-26 81 01 Бизнес-администрирование магистерская программа «Позитивное бизнес-лидерство» (продвинутый уровень)

2016 г.

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:

Пинязик В.Н., ведущий научный сотрудник НИИ труда Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь. кандидат экономических наук;

Быков А.А., заведующий кафедрой экономики и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор экономических наук, профессор.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой организации и управления учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол №5 от 2 ноября 2016г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол №3 от 28 ноября 2016г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учебной дисциплины «Ведение переговоров» разработана для обучающихся по специальностям 1-25 81 07 Экономика и управление на предприятии магистерская программа «Топ-менеджмент» (продвинутый уровень), 1-26 81 01 Бизнес-администрирование магистерская программа «Позитивное бизнес-лидерство» (продвинутый уровень)

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, которые стоят перед изучением учебной дисциплины:

- овладеть переговорной терминологией,
- овладеть стратегией переговорного процесса,
- освоить отечественные и зарубежные информационно-коммуникативные особенности переговорного процесса,
- освоить подходы к моделированию переговорного процесса,
- приобрести умения и навыки анализа различных технологий ведения переговоров, обстоятельств, закономерностей и правил вскрытого управления» ими.

Структура программы и методика преподавания учебной дисциплины учитывают новые результаты исследований в области педагогики, информационных технологий, ориентируя обучающихся на приобретение соответствующих профессиональных компетенций:

- ПК-1. Демонстрировать способность сочетать личные и организационные ценности в ситуациях, когда необходим анализ или принятие решения;
- ПК-2. Владеть социально-экономическими и психологическими методами управления;
- ПК-3. Разрабатывать инновационные решения для стратегических, тактических и операционных вопросов посредством креативного использования информации и знаний об организации;
- ПК-5. Проектировать, создавать и поддерживать в активном состоянии программу постоянных улучшений;
- ПК-6. Создавать комплексные планы действий, построенные на реальных данных, нацеленные на достижение измеримых результатов;

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

знать:

- основные принципы и методы ведения переговоров;
- стратегию и тактику переговорного процесса;
- анализ и диагностику ситуации, рационального использования организационного и ресурсного потенциала;
- учет личных и корпоративных интересов, кросс - культурных особенностей партнеров;
- способы и приемы ведения переговоров;

уметь:

- применять основные принципы и методы ведения переговоров;
- 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;
- использовать способы и. приемы ведения переговоров, владеть «недозволенными» приемами и техникой контр аргументации;
- формировать эффективную рабочую группу и ориентироваться на объективные ценности и оценки в переговорах для достижения целей, интересов и намерений в системе «субъект»- «субъект» или их представителей;
- получать и обрабатывать необходимую для переговоров информацию, сопоставлять, анализировать факты и рационально их использовать в контексте переговоров.

иметь навыки:

- оценки конкретных ситуаций и принятия решений о методе ведения переговоров;
- моделирования переговорного процесса.

Межпредметные связи:

В соответствии с учебным планом специальностей 1-25 81 07 Экономика и управление на предприятии магистерская программа «Топ-менеджмент» (продвинутый уровень) и 1-26 81 01 Бизнес-администрирование магистерская программа «Позитивное бизнес-лидерство» (продвинутый уровень) учебная программа рассчитана на 136 (236) часов, из них аудиторных занятий 50 (72) часов(а). Распределение по видам занятий: лекций - 26(42) часа, практических занятий - 24(30) часа. Форма текущей аттестации - экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Общение как социальная коммуникация

Общение: цели и функции. Коммуникативная функция общения. Барьеры общения. Интерактивная функция общения. Перцептивная сторона общения. Цели и содержание делового общения. Этапы делового общения. Внутренний мир человека и его внешние проявления. Техника NLP. Продуктивное слушание. Закономерности формирования первого впечатления. Приемы фасцинации и аттракции. Проблема уверенности. Виды делового общения. Влияние в общении. Коммуникативная культура в деловом общении. Имидж как средство делового общения. Принципы и структура деловой беседы. Общие принципы организации деловых переговоров. Деловые дискуссии. Правила убеждения в деловом общении.

Тема 2. Психологические основы ведения переговорного процесса

Воздействие и взаимодействие. Особенности управленческого общения. Феномены и барьеры межличностных контактов. Снятие психологических барьеров. Поиск совпадающих интересов. Определение принципов общения. Выявление качеств опасных для общения. Адаптация к партнеру и установление контакта.

Тема 3. Техника и технологии переговорного процесса

Техника создания имиджа. Микротехника «внимательное выслушивание». Микротехника манипулирования. Микротехника языка жестов. Микротехника «поглаживание». Микротехника моделирования мыслей.

Тема 4. Этические нормы деловых коммуникаций

Этические принципы деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Этические принципы и нормы ведения дел. Взаимное доверие как основа деловой этики.

Тема 5. Этикет переговорного процесса

Содержание этикета делового человека. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины. Визитная карточка как элемент этикета. Общегражданский и дипломатический этикет. Одежда и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этикет письменного делового общения. Этикет телефонных переговоров. Сувениры и подарки в деловой

сфере. Правила японского этикета. Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Работа с телефоном. Телефоннограмма. Переписка по факсу. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Риторический инструментарий деловой речи. Техника речи. Речевой этикет.

Тема 6. Организация презентаций и приемов

Виды презентаций. Технология подготовки презентации. Проведение презентации. Организация приемов. Назначение приемов. Виды и содержание приемов. Приглашение гостей. Правила размещения за столом. Обслуживание гостей. Правила сервировки стола. Правила поведения за столом. Правила общения во время еды. Нормы этикета по отношению к хозяевам стола. Этикет в отношении женщин. Этикет по отношению к соседям по столу.

Тема 7. Особенности коммерческих переговоров

Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.

Тема 8. Организация проведения международных переговоров

Организация проведения международных переговоров. Виды дипломатических приемов. Национальные особенности собеседников в общении. Организация проведения международных переговоров. Этапы переговоров.

Запрещенные приемы во время беседы международных переговоров. Манипуляция. Посредничество в международных переговорах. Виды дипломатических приемов. Нормы поведения на официальных и дипломатических приемах.

Тема 9. Прием иностранной делегации

Подготовка программы пребывания. Встреча делегации. Визит вежливости. Деловая часть программы. Переговоры. Контакты с посольствами и консульствами. Пресс-конференции. Условия пребывания и отъезда делегации.

Тема 10. Учет особенностей национального менталитета при ведении переговоров

Менталитет англоязычных народов. Национальные особенности переговорщиков из Соединенных Штатов Америки, Великобритании, Австралии.

Учет и использование славянских особенностей в переговорном процессе. Российская Федерация: национальные особенности. Учет национального менталитета граждан Франции.

Национальные особенности переговорщиков из Германии. Особенности переговорщиков из Италии, Испании, Португалии. Особенности переговорщиков из Швеции, Финляндии. Особенности переговорщиков из арабских стран.

Общее и различия между азиатскими народами: Япония, Китай, Корея, Малайзия и Индонезия, Таиланд.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»

для дневной формы получения высшего образования второй ступени по специальности 1-25 81

07 Экономика и управление на предприятии магистерская программа «Топ-менеджмент» (продвинутый уровень)

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Общение как социальная коммуникация.	4	2	2					Устный опрос
2	Психологические основы ведения переговорного процесса.	2	2					[1,2, 10, 15]	Устный опрос, бизнес-кейс
3	Техника и технологии переговорного процесса.	2	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос
4	Этические нормы деловых коммуникаций.	2	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Этикет переговорного процесса.	4	2					[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Организация презентаций и приемов.	4	2	2				[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, контрольная работа
7	Особенности коммерческих переговоров.	2	2					[1,2]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Организация проведения международных переговоров.	2	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс

9	Прием иностранной делегации.	2	2					[1,2, 9, 16]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
10	Учет особенностей национального менталитета при ведении переговоров.	2	2					[3, 7]	Тест, устный опрос, контрольная работа
Всего часов:		26	20	4					Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»

ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ВТОРОЙ СТУПЕНИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-25 81

07 Экономика и управление на предприятии магистерская программа «Топ-менеджмент» (продвинутый уровень)

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Общение как социальная коммуникация.	2	2						Устный опрос
2	Психологические основы ведения переговорного процесса.			2				[1,2, 10, 15]	Устный опрос, бизнес-кейс
3	Техника и технологии переговорного процесса.	2	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос
4	Этические нормы деловых коммуникаций.	2						[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Этикет переговорного процесса.	2		2				[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Организация презентаций и приемов.	2	2					[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, контрольная работа
7	Особенности коммерческих переговоров.							[1,2]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Организация проведения международных переговоров.		2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс

9	Прием иностранной делегации.	2						[1,2, 9, 16]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
10	Учет особенностей национального менталитета при ведении переговоров.	2						[3, 7]	Тест, устный опрос, контрольная работа
Всего часов:		14	8	4					Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»

ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ВТОРОЙ СТУПЕНИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-26 81

01 Бизнес-администрирование магистерская программа «Позитивное бизнес-лидерство» (продвинутый уровень)

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Общение как социальная коммуникация.	6	2	2					Устный опрос
2	Психологические основы ведения переговорного процесса.	2	2					[1,2, 10, 15]	Устный опрос, бизнес-кейс
3	Техника и технологии переговорного процесса.	4	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос
4	Этические нормы деловых коммуникаций.	4	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Этикет переговорного процесс.	6	2	2				[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Организация презентация и приемов.	6	2	2				[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, контрольная работа
7	Особенности коммерческих переговоров.	2	2					[1,2]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Организация проведения международных	4	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс

	переговоров.								
9	Прием иностранной делегации.	2	2	2				[1,2, 9, 16]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
10	Учет особенностей национального этикета при ведении переговоров.	6	2	2				[3, 7]	Тест, устный опрос, контрольная работа
Всего часов:		42	20	10					Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ»
ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ВТОРОЙ СТУПЕНИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-26 81
01 Бизнес-администрирование магистерская программа «Позитивное бизнес-лидерство» (продвинутый уровень)

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Общение как социальная коммуникация.	4	2						Устный опрос
2	Психологические основы ведения переговорного процесса.	2						[1,2, 10, 15]	Устный опрос, бизнес-кейс
3	Техника и технологии переговорного процесса.	2	2					[1,2, 15]	Тест, устный опрос
4	Этические нормы деловых коммуникаций.	2		2				[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
5	Этикет переговорного процесса.	2	2					[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
6	Организация презентация и приемов.	2	2					[1,2, 4, 6, 10, 15]	Тест, устный опрос, контрольная работа
7	Особенности коммерческих переговоров.	2						[1,2]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
8	Организация проведения международных	2		2				[1,2, 15]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс

	переговоров.								
9	Прием иностранной делегации.	2						[1,2, 9, 16]	Тест, устный опрос, бизнес-кейс
10	Учет особенностей национального этикета при ведении переговоров.	2		2				[3, 7]	Тест, устный опрос, контрольная работа
Всего часов:		22	8	6					Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Ведение переговоров»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

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 практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, контрольные работы, устные опросы и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Руденков, В.М., Беяцкий, Н.П., Рудак, И.К. Ведение переговоров: учебное пособие / Минск: Амалфея, 2012. – 184 с.
2. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Г. Кеннеди; пер. с англ. - 2-е изд. М: Альпина Бизнес Букс, 2008. - 409 с,
3. Короленок, Г.А, Ведение переговоров и деловых бесед; учеб. пособие / Г.А. Короленок. -Минск; БГЭУ, 1994. - 223 с.
4. Савенок, Э.А. Переговорный процесс; пособие- Минск: Акад. упр. при Президенте Республики Беларусь. 2006. - 73 с.
5. Чеховских, М.И. Психология делового общения : учеб. пособие / М.И.Чеховских. – Минск; «Новое знание», 2008. - 253 с.
6. Ходжсон, Дж. Эффективное ведение переговоров / Дж. Ходжсон. - Днепрпетровск; Баланс-Клуб, 2002. - 240 с.
7. Бройниг Г. Руководство по ведению переговоров. Пер. с нем. Т. 23. – М.: Инфра-М, 1996. – 112с.
8. Власова Н. ... И проснешься боссом. Справочник по психологии управления. Т.2. – М.: Инфра-М, 1994. – 214с.
9. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры... - М.: Экономика, 1993.

– 156 с.

10.Ливайн С., Кром М. Лидер в тебе /Пер. с англ. – М.: Изд. группа «Прогресс» – «Литера», изд-во агентства «Яхтсмен». 1995. – 240с.

11.Корэн Л., Гудмен П. Искусство торговаться или все о переговорах. / Пер. с англ. – Мн.: СП «Эф-Эй-Би», 1995. – 160с.

12.Короленок Г.А. Ведение переговоров и деловых бесед: Учебное пособие. – Мн.: БГЭУ, 1994. – 22с.

13.Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. – М.: «Ось-89», 1996. – 304с.

14.Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1994. – 208с.

15. Саркисян Б. Победа на переговорах. – СПб: Питер, 1998. – 288с. (серия «Бизнес без секретов».

16.Фишер Роджер, Эртель Дэнни. Подготовка к переговорам /Перевод с англ. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 232 с. (серия Бизнес: просто о сложном).

17.Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. / Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158с.

18.Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Инфра-М., 1994. – 210с.

19.Ниренберг Дж. Маэстро переговоров. Деловой бестселлер. / Пер. с англ. – Мн.: Парадокс, 1996. – 416с.

20.Эрнст О. Слово предоставлено Вам (практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров) / Пер. с нем. – М.: Экономика, 1998. – 141с.

21.Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми. Пер. с англ. – М.: «Наука», 1993. – 127с.

Дополнительная:

1. Ведение переговоров: междисциплинарный подход / М.И. Панов [и др.]; под ред, М.И. Панова, В.В. Петрова. А.В, Сурина. - М.: Университетский гуманитарный лицей; «Янус-К», 1998. - 180 с.

2. Головина, А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А.С. Головина. - СПб.; Питер, 2007.-192 с.

3. Коэн, Г. Искусство вести переговоры и заключать сделки / Г. Коэн. - М.: АСТ: Транзит книга. 2005. - 381 с.

4. Ниренберг, Дж. Маэстро переговоров: Деловой бестселлер / Дж. Ниренберг.-М.: Парадокс, 1997.- 416 с.

5. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: учеб. пособие / А.Н. Чумиков, М.; Институт государственного управления и социальных исследований МГУ, 1997. - 416 с.

6. Френч, А. Как вести переговоры. Развитие навыков / А. Френч, - М: HIPPO PUBLISHING, 2006. - 108 с.

7. Оливер, Д. Как победить в переговорах / Д. Оливер. - СПб.; Нева, 2003. - 192 с.

8. Вечер, Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. - М.: Вышэйшая шк., 1996.-367 с.

**Примерная тематика рефератов (по дисциплине «Ведение переговоров»
(магистратура очная и заочная)**

1. Цели, содержание и функции делового общения.
2. Методы влияния в деловом общении.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Принципы и структура деловой беседы.
5. Общие принципы организации деловых переговоров.
6. Деловые дискуссии: правила организации и проведения
7. Коммуникативная функция общения.
8. Коммуникационные барьеры в деловых переговорах.
9. Сущность и методы преодоления барьеров общения.
10. Интерактивная функция делового общения.
11. Перцептивная функция делового общения.
12. Правила формирования первого впечатления.
13. Создание имиджа как средства делового общения.
14. Особенности управленческого общения.
15. Методы адаптации к партнеру и установление контакта.
16. Правила продуктивного слушания.
17. Правила убеждения собеседника.
18. Приемы снятия психологических барьеров.
19. Применение техник и технологий общения в переговорном процессе.
20. Этические принципы и проблемы деловых отношений.
21. Содержание этикета делового человека.
22. Этикет приветствий и представлений.
23. Этикет рабочего места.
24. Внешний облик делового мужчины.
25. Особенности внешнего облика деловой женщины.
26. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
27. Содержание речевого этикета.
28. Этикет письменного делового общения.
29. Этикет пользования электронной почтой.
30. Визитная карточка как элемент этикета.
31. Этикет и организация телефонных переговоров.
32. Национальные особенности переговорщиков из Соединенных Штатов Америки, Великобритании, Австралии.
33. Российская Федерация: национальные особенности в переговорном процессе.
34. Учет национального менталитета граждан Франция.
35. Национальный менталитет переговорщиков из Германия.
36. Особенности переговорщиков из Италии, Испании, Португалии.
37. Особенности переговорщиков из Швеции, Финляндии.
38. Особенности переговорщиков из арабских стран.

- 39.Менталитет англоязычных народов.
- 40.Исследование общих черт и различий в менталитете азиатских народов (Япония, Китай, Корея, Малайзия и Индонезия, Таиланд).

**Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Ведение переговоров»
(магистратура очная):**

1. Общение: цели и функции.
2. Цели и содержание делового общения.
3. Этапы делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Влияние в общении.
6. Коммуникативная культура в деловом общении.
7. Принципы и структура деловой беседы.
8. Общие принципы организации деловых переговоров.
9. Деловые дискуссии.
10. Коммуникативная функция общения.
11. Барьеры общения.
12. Интерактивная функция общения.
13. Перцептивная сторона общения.
14. Внутренний мир человека и его внешние проявления.
15. Закономерности формирования первого впечатления.
16. Проблема уверенности.
17. Имидж как средство делового общения.
18. Воздействие и взаимодействие.
19. Особенности управленческого общения.
20. Определение принципов общения.
21. Адаптация к партнеру и установление контакта.
22. Продуктивное слушание.
23. Приемы фасциации и аттракции.
24. Правила убеждения в деловом общении.
25. Снятие психологических барьеров.
26. Феномены и барьеры межличностных контактов.
27. Поиск совпадающих интересов.
28. Выявление качеств опасных для общения.
29. Техника создания имиджа.
30. Микротехника «поглаживание».
31. Техника NLP.
32. Микротехника «внимательное выслушивание».
33. Микротехника манипулирования.
34. Микротехника языка жестов.
35. Этические принципы деловых отношений.
36. Этические проблемы деловых отношений.
37. Этические принципы и нормы ведения дел.
38. Взаимное доверие как основа деловой этики.
39. Общегражданский и дипломатический этикет.
40. Содержание этикета делового человека.
41. Этикет приветствий и представлений.

42. Внешний облик делового мужчины.
43. Особенности внешнего облика деловой женщины.
44. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
45. Риторический инструментарий деловой речи.
46. Речевой этикет.
47. Виды презентаций.
48. Технология подготовки презентации.
49. Проведение презентации.
50. Организация приемов.

**Вопросы для экзамена по дисциплине «Ведение переговоров»
(магистратура заочная)**

1. Общение: цели и функции.
2. Влияние в общении.
3. Правила убеждения в деловом общении.
4. Этапы делового общения.
5. Внутренний мир человека и его внешние проявления
6. Коммуникативная функция общения.
7. Барьеры деловых отношений.
8. Коммуникативная культура в деловом общении.
9. Интерактивная функция общения
10. Перцептивная сторона общения
11. Формирование первого впечатления. Приемы фасцинации и аттракции.
12. Виды делового общения.
13. Три основных стиля общения.
14. Основные формы делового общения.
15. Общие принципы организации деловых переговоров.
16. Суть метода позиционного торга.
17. Метод принципиальных переговоров
18. Шесть правил ведения деловых переговоров.
19. Техника создания имиджа.
20. Микротехника «внимательное выслушивание».
21. Микротехника манипулирования.
22. Язык жестов и поз.
23. Микротехника «поглаживание». Знаки внимания .
24. Нейролингвистическое программирование (NLP).
25. Этические принципы деловых переговоров.
26. Этические проблемы деловых отношений.
27. Кодексы делового поведения.
28. Взаимное доверие как основа деловой этики.
29. Содержание и виды этикета делового человека.
30. Этикет приветствий и представлений.
31. Внешний облик делового мужчины.
32. Одежда и внешний облик деловой женщины. Правило семи «НЕ».
33. Этикет рабочего места.
34. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
35. Этикет телефонных переговоров. Общение по сотовому телефону.
36. Вручение подарков.
37. Этикет пользования электронной почтой.
38. Назначение и виды деловых приемов.
39. Виды и содержание приемов

40. Правила приглашения гостей.
41. Правила размещения за столом
42. Обслуживание гостей
43. Правила сервировки стола
44. Правила поведения за столом.
45. Правила произнесения речей тостов.
46. Подготовка к коммерческим переговорам.
47. Порядок ведения коммерческого переговорного процесса
48. Ведение коммерческих переговоров в неблагоприятных ситуациях.
49. Техника и тактика ведения коммерческих переговоров
50. Организация проведения международных переговоров. Этапы переговоров.
51. Запрещенные приемы переговоров.
52. Посредничество в международных переговорах.
53. Виды дипломатических приемов.
54. Нормы поведения на официальных и дипломатических приемах.
55. Подготовка программы пребывания иностранной делегации
56. Встреча иностранной делегации.
57. Визит вежливости.
58. Деловая часть программы визита.
59. Пресс-конференция по итогам международных переговоров.
60. Условия пребывания и отъезда иностранной делегации
61. Национальные особенности переговорщиков из Соединенных Штатов Америки, Великобритании, Австралии.
62. Российская Федерация: национальные особенности переговорщиков
63. Учет национального менталитета граждан Франции.
64. Национальный менталитет переговорщиков из Германии.
65. Особенности переговорщиков из Италии, Испании, Португалии.
66. Особенности переговорщиков из Швеции, Финляндии.
67. Особенности переговорщиков из арабских стран.
68. Учет и использование славянских особенностей в переговорном процессе.
69. Менталитет англоязычных народов.
70. Общее и различия между азиатскими народами. Япония. Китай. Корея. Малайзия и Индонезия. Таиланд.

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)
Экономический рост и развитие	Кафедра экономики и управления		протокол №

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
