

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной
работе, качеству образования –
первый проректор

Иванов А.Г.

2016г.

Б1.В.ДВ.13.02 ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки:	38.03.06 «Торговое дело»
Направленность (профиль):	Маркетинг в торговле
Программа подготовки:	прикладная
Форма обучения:	заочная
Квалификация (степень) выпускника:	бакалавр

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

закключается в формировании системного представления и получении знаний и практических навыков в области организации и ведения деловых переговоров, в развитии умений работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения в процессе осуществления коммуникаций в деловой среде

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование коммуникационной составляющей делового общения;
- формирование технологии базовых мероприятий управления информационным пространством;
- изучение содержания и структуры процесса деловой коммуникации;
- овладение современными технологиями предотвращения конфликтов;
- освоение профессиональных приемов и навыков деловой коммуникации для достижения поставленных целей в деловой сфере;

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Ведение деловых переговоров» относится к вариативной части Блока 1 Дисциплины учебного плана бакалавриата направления 38.03.06 «Торговое дело», профиль: «Маркетинг в торговле» и «Маркетинг услуг», является дисциплиной по выбору. Её изучение запланировано в 8 семестре, 4 курса.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общекультурных и профессиональных* компетенций **ОК-3; ПК-6**

№ п.п .	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	риторические правила и приемы подготовки и произнесения речей в сфере научной и профессиональной, а также социокультурной коммуникации на русском языке. Знать особенности межкультурного общения	использовать базовые современные методы и технологии деловой коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.	навыками создания на русском языке письменных и устных текстов научного и официально-делового стилей речи для обеспечения профессиональной деятельности с использованием риторических приемов.

№ п.п .	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
2.	ПК-6	способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	сущность теоретического содержания становления делового общения и тенденции ее развития; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; виды, формы делового общения; основные этапы и принципы подготовки, организации, проведения переговоров и презентаций; особенности проведения переговоров в стрессовых ситуациях, по телефону, с иностранными партнерами, особенности организации и проведения разных видов презентаций	Осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации; пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров и презентаций, пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации; устранять разногласия с клиентами и коллегами. Контролировать выполнение условий договоров.	Широким набором коммуникативных приемов и техник: установление контакта с собеседником, создание атмосферы доверительного общения, отработка навыков эффективного слушания, аргументации и убеждения; навыками применения психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 час., из них – 12,2 час. аудиторной нагрузки: 2 часа лекционных, 10 практических, 0,2 часа – иная контактная работа, 56 самостоятельной работы и 3,8 часа -контроль)

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	часов	8
Контактная работа, в том числе:		
Аудиторные занятия (всего)	12	12
Занятия лекционного типа	2	2
Лабораторные занятия		
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	10	10
Иная контактная работа:		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3,8	3,8
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
Самостоятельная работа , в том числе:	56	56
Проработка учебного (теоретического) материала	16	16
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	12	12
Реферат	8	8
Подготовка к текущему контролю	20	20
Контроль:		
Подготовка к экзамену	-	-
Общая трудоемкость	час.	72
	в том числе контактная работа	16
	зач. ед	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы и темы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (заочная)

Основные разделы дисциплины:

№ темы	Наименование темы	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Переговоры как форма и способ деловой коммуникации. Место переговоров в процессе делового общения.	6	2			4
2.	Основные составляющие переговорного процесса.	8		2		6
3.	Планирование переговорного процесса.	8		2		6
4.	Интересы сторон в переговорном процессе. Решение проблем на переговорах	8		2		6

№ темы	Наименование темы	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5.	Стратегии, тактики и инструменты переговоров.	12		4		8
6.	Структура и технология подготовки презентации	6				6
7.	Этика делового общения	6				6
8.	Конфликт в деловом общении и пути его преодоления	6				6
9.	Деловое общение в коллективе	8				8
	<i>Всего:</i>		2	10	-	56

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Переговоры как форма и способ деловой коммуникации. Место переговоров в процессе делового общения.	Пути преодоления барьеров в общении. Определение цели и темы переговоров. Сбор информации о противоположной стороне. Сравнительный анализ позиций каждой из сторон. Распределение ролей при групповых переговорах. Подбор и подготовка места для переговоров, выбор времени. Деловая коммуникация, как процесс. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей. Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Детерминация поведения личности в деловом общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.	О Р

О – опрос, Р – реферат

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Переговоры как форма и способ деловой коммуникации. Место переговоров в	Вопросы для подготовки к опросу: 1. Определение цели и темы переговоров. 2. Сбор информации о противоположной стороне. Сравнительный анализ позиций каждой из сторон. 3. Распределение ролей при групповых	О ПЗ

	процессе делового общения.	переговорах. 4. Подбор и подготовка места для переговоров, выбор времени. 5. Перечислите основные блоки вопросов, которые должна содержать анкета для потенциального партнёра 6. Назовите основные методы повышения лояльности партнёров 7. Перечислите несколько вариантов бонусов для партнеров Практические задания (ФОС по дисциплине)	
2.	Основные составляющие переговорного процесса	Вопросы для подготовки к опросу: 1. Дайте определение понятия «переговорный процесс», назовите его характеристики и перечислите этапы. 2. Назовите основные элементы переговорного процесса. 3. Что может быть предметом переговоров? 4. Раскройте понятия «позиция» и «пропозиция». В чем особенности их формулировки? 5. Что могут контролировать участники переговоров? 6. Раскройте различие между понятиями «цель переговоров» и «результат переговоров» 7. Перечислите основные виды целей. 8. Назовите основные документы, в которых формализуется результат переговоров. Практические задания (ФОС по дисциплине)	О ПЗ
3.	Планирование переговорного процесса.	Вопросы для подготовки к опросу: 1. Раскройте содержание понятия «планирование переговорного процесса». 2. Какими принципами надо руководствоваться при подготовке к переговорам? 3. Каковы основные мероприятия плана подготовки к переговорам? Какие методы подготовки команды к переговорам вам известны. 4. Охарактеризуйте основные стратегии переговоров. 5. Что включает в себя информационная подготовка? 6. Какие особенности подготовки к международным переговорам? 7. Каковы психологические приемы начала переговоров? 8. Раскройте содержание понятий «регламент переговоров» и «процедура переговоров». 9. Какие психологические типы переговорщиков наиболее трудны с вашей точки зрения и почему? К какому психологическому типу вы бы отнесли себя? 10. Каковы техники выявления интересов	О Т

		другой стороны? Упражнение для мини-тренинга «Продажа грузового авто» (ФОС по дисциплине)	
4.	Интересы сторон в переговорном процессе. Решение проблем на переговорах	Вопросы для подготовки к опросу: 1. В чем отличие понятий «позиции» и «интересы»? 2. Как применяется теория потребностей в переговорном процессе? 3. Какова роль дискуссии в выявлении интересов? 4. В чем опасность позитивных и негативных ожиданий в переговорном процессе? 5. Раскройте содержание понятия «решение» на переговорах. 6. Охарактеризуйте интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах. 7. Охарактеризуйте влияние индивидуальных качеств на процессы принятия решений. 8. Назовите основные типы неожиданностей в решении проблем на переговорах и дайте варианты реагирования на них. 9. Какова природа конфликта на переговорах? 10. В чем заключается метод посредничества при разрешении конфликтов между переговорщиками? Упражнения для мини-тренинга «Клиентоориентация» и «Не надо у нас ничего покупать!» (ФОС по дисциплине)	О Т
5.	Стратегии, тактики и инструменты переговоров.	Вопросы для подготовки к опросу: 1. Охарактеризуйте две основные переговорные ситуации. 2. Выделите различия между ситуационным и организационным подходами к переговорам в компании? 3. На чем основан выбор стратегии переговоров? 4. Какие переговорные тактики и соответствующие им приемы вам известны? 5. Какие коммуникативные навыки необходимы переговорщику? 6. Приведите примеры вопросов, которыми нужно владеть переговорщику. 7. Какие модели эффективных переговоров вы знаете? 8. Какова психологическая сущность понятия «манипуляция»? 9. Какие виды речевого воздействия вы знаете? 10. Перечислите техники манипуляций и способы	О ПЗ Т

		противостояния им. Практические задания (ФОС по дисциплине) Упражнения для мини-тренинга «Индеец Джо» и «Клуб любителей...» (ФОС по дисциплине)	
6.	Структура и технология подготовки презентации	Вопросы для подготовки к опросу: 1. Каков главный закон презентации? 2. Как измеряется эффективность презентации? 3. Что такое профиль аудитории и каково его значение? 4. Какими компетенциями должен обладать человек, проводящий презентацию? 5. Что такое «Правило четырех П»? Какая последовательность действий приводит к успеху? 6. О каких законах презентации надо помнить на этапе планирования? 7. Каковы критерии постановки цели – SMART? 8. Что нужно знать о слушателях? 9. От чего зависит выбор форм и стиля проведения презентации? 10. Каковы четыре принципа эффективности презентации? 11. Каковы приемы оживления презентации и на что они влияют? 12. Что важно в завершении презентации? 13. Что такое визуальные средства презентации? 14. Перечислите ошибки в оформлении слайдов. 15. Что относится к техническим средствам презентации? Практическое задание: Работа над содержанием и текстом презентации. Анализ презентации. Визуальное и техническое сопровождение презентации. (ФОС по дисциплине)	О ПЗ
7.	Этика делового общения	Вопросы для подготовки реферата: 1. Этика общения как показатель эффективности делового взаимодействия. 2. Взаимодействие и развитие в деловом общении. Психологические типы личности, их влияние на коммуникацию. 3. Нравственные цели делового общения. 4. Проявление этикета в деловом общении. 5. Язык менеджера. Культура речи. Практические задания (ФОС по дисциплине)	Р ПЗ
8.	Конфликт в деловом общении и пути его преодоления	Упражнение «Анти-обслуживание»	Т
9.	Деловое общение в коллективе	Вопросы для подготовки к опросу 1. Критерии выбора модели поведения руководителя.	О Т

		2. Деловое общение в формировании имиджа менеджера. 3. Эффективность работы над имиджем руководителя. 4. Критерии эффективности имиджирования. 5. Внешний облик руководителя. 6. Внутреннее содержание делового человека. Упражнения для тренинга «Персонал» и «Объявление» (ФОС по дисциплине)	
--	--	--	--

(О-опрос, ПЗ-практическое занятие, Р-реферат, Т-тренинг)

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия - не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы - не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Проработка учебного (теоретического) материала	Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 382 с. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 528 с. URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230. Сидоров, П. И. Деловое общение / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 383 с. Ломова О.С. Деловое общение специалистов по рекламе / М.: Юнити-Дана. 2015 г. 237 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114801 Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
2.	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 382 с. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 528 с. URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230. Сидоров, П. И. Деловое общение / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 383 с. Ломова О.С. Деловое общение специалистов по рекламе / М.: Юнити-Дана. 2015 г. 237 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114801 Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа

		https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
3.	Реферат	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
4.	Подготовка к текущему контролю	Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 382 с. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 528 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230 . Сидоров, П. И. Деловое общение / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 383 с. Ломова О.С. Деловое общение специалистов по рекламе / М.: Юнити-Дана. 2015 г. 237 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114801 Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждено Ученым советом экономического факультета. Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Ведение деловых переговоров» лекции, практические занятия, консультации являются основными формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся. При освоении дисциплины в учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий, а именно:

- дискуссии;
- тестирование;
- проведение деловых и ролевых игр;
- работа в малых группах;

В рамках учебной дисциплины «Ведение деловых переговоров» предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Фонд оценочных средств учебной дисциплины (модуля) «Ведение деловых переговоров» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело» (очной и заочной формы обучения) для текущей аттестации содержит:

- контрольные вопросы для текущего контроля знаний;
- темы рефератов и научных работ;
- практические задания;
- упражнения для проведения тренингов.
- вопросы для самостоятельной работы

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Место переговоров в процессе делового общения.
2. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Классификация деловых переговоров.
3. Вербальные и невербальные средства общения.
4. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
5. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
6. Теория и практика переговорного процесса.
7. Основные модели и стили делового общения.
8. Субъекты и предмет переговоров.
9. Понятие «цель переговоров» и «результат переговоров».
10. Формализация результатов переговоров в документах.
11. Подготовка к международным переговорам: культурные отличия.
12. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
13. Официальная переписка.
14. Особенности языка служебных документов.
15. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
16. Рекомендации общения с «трудными переговорщиками».
17. Возможность благоприятного влияния на людей и ситуацию
18. Положительное впечатление другого человека
19. Корректность ведения телефонного разговора и деловой переписки
20. Психологические типы участников переговоров.
21. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков на переговорах.
22. Психологическая сущность манипуляции.
23. Методы завершения переговоров.
24. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
25. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
26. Особенности работы с возражениями клиента.
27. Причины волнения и способы преодоления волнения.
28. Управление слушателями, временем и темой при ответе на вопросы.
29. Особенности подготовки выступления с презентацией.
30. Принципы эффективности презентации
31. Утверждение регламента и даты проведения презентации Длительность презентации. Типичная кривая внимания
32. Презентация с помощью электронных средств
33. Определение кандидатур выступающих. Темп речи докладчиков. Определение перечня демонстрационных материалов (плакаты, слайды, макеты, образцы изделий, видеоролики, листовки и пр.) Определение перечня и выбор технических средств.
34. Разработка рабочего сценария Разработка сметы расходов на проведение презентации.
35. Сценарный этап подготовки Модульное построение выступлений. Постановочный этап подготовки
36. Нравственная культура общества и личности.

37. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
38. Особенности развития этики бизнеса в России.
39. Управление спором, методы аргументации и тактические правила аргументации.
40. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
41. Стадии протекания делового конфликта.
42. Элементы структуры конфликта.
43. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
44. Конструктивное разрешение конфликта.
45. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
46. Процесс управления организационными коммуникациями.
47. Классификация коммуникаций в организации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Коммуникативные сети.
48. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:

1. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 382 с. 10 экз

2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 528 с. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>.

3. Ломова О.С. Деловое общение специалистов по рекламе / М.: Юнити-Дана. 2015 г. 237 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114801

5.2 Дополнительная литература:

1. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2011. - 301 с. 10 экз
2. Рудольф А. Шнаппауф Практика продаж. Справочное пособие. Электронный ресурс. Режим доступа: http://www.e-reading.ws/bookreader.php/108823/Shnappauf_-_Praktika_prodazh.pdf
3. Самыгин, С. И. Деловое общение: учебное пособие для студентов ВПО, обучающихся по специальностям направления "Менеджмент" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 4-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2013. - 437 с. 3 экз.
4. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. 3-е изд., доп. М.: Альпина Паблишер, 2016. 150 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=room_red&tabs=mybiblio#top_position
5. Шейнов Виктор Павлович «Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг» Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.e-reading.ws/book.php?book=145345>

5.3. Периодические издания:

1. Журнал «Управление магазином». URL: <http://www.trademanagement.ru>
2. Журнал «Новости торговли». URL: retail-news.ru
3. Журнал «Мое дело Магазин». URL: <http://www.moyo-delo.ru>
4. Журнал «Современная торговля». URL: <http://panor.ru/journals/sovtorg/index.php>
5. Журнал «Практика торговли». URL: <http://www.retailmagazine.ru/content.php>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"<http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства "Лань"
<http://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM"
<http://znanium.com/>
4. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников"
www.grebennikon.ru
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://archive.neicon.ru>
6. Электронная библиотечная система "РУКОНТ" <http://www.rucont.ru>
7. http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/brand/private_labels.htm Интернет-ресурс
8. <http://www.real-business.ru/articles/324.html> Интернет-ресурс
9. <http://www.zbiz.ru/index.php?razd=331&word=27868> Словарь бизнес-терминов
10. <http://www.training-world.ru/business/brand/317/> Интернет-ресурс
11. <http://www.glossostav.ru/word/636/> Словарь маркетинговых терминов
12. <http://www.marheting.spb.ru/read/m7/8.htm> Интернет-ресурс
13. <http://www.consumers.narod.ru/content.html> Интернет-ресурс

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Программа дисциплины «Ведение деловых переговоров» включает практические занятия и задания к самостоятельной работе. В самостоятельную работу студента входит освоение теоретического материала с использованием рекомендованной литературы, выполнение практических и тестовых заданий, подготовка рефератов и научных работ.

Форма итогового контроля – зачёт.

Закрепление полученных теоретических знаний осуществляется на практических занятиях. Цели практических занятий:

- расширение и углубление знаний по важнейшим проблемам курса;

- закрепление знаний и умения излагать сущность анализируемых мирохозяйственных явлений и процессов;
- формирование навыков аналитической работы.

Все это позволит студенту приобрести навыки профессионального мастерства, выработать свое собственное отношение к происходящим процессам в профессиональной деятельности, самостоятельно подбирать информационные источники, формулировать навыки осуществления эффективной коммуникации.

Практические занятия шлифуют профессиональное мастерство, дают возможность правильно формулировать ответы на вопросы, свободно изъясняться при помощи экономической лексики, тренироваться в публичных выступлениях, чувствовать себя уверенно в дискуссиях.

Практические занятия позволяют обобщить изученный материал, получить результат анализируемой ситуации, решить задачу или разобраться в экономической ситуации, модели.

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

а) для текущей успеваемости:

- вопросы для подготовки к практическим занятиям (прилагаются)
- темы для подготовки рефератов (прилагаются);
- практические задания (прилагаются);
- Упражнения для проведения тренингов (прилагаются)

б) для промежуточной аттестации:

- вопросы для подготовки к зачёту (прилагаются).

Основным видом изучения курса «Ведение деловых переговоров» является самостоятельная работа студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой.

Цель самостоятельной работы:

- систематизация и закрепления получения теоретических знаний и умений;
- формирования умений использовать нормативную и правовую, справочную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов;
- формирования самостоятельного мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию;
- формирования убежденности, способности реализовать себя.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- изучение материалов периодической печати, Интернет-ресурсов;
- выполнение эссе, рефератов;
- индивидуальные и групповые консультации.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень информационных технологий и необходимого

программного обеспечения

При проведении занятий лекционного типа используется технология мультимедиапрезентаций, включающая текстовые, графические материалы и видеоматериалы по курсу. При проведении занятий по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 8, 10 (Операционная система, Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ);

Microsoft Office Professional Plus (Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты).

8.2. Перечень информационных справочных и электронных библиотечных систем, доступных студентам КубГУ для изучения дисциплины

1. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). Режим доступа <http://uisrussia.msu.ru/>
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
3. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE". Режим доступа <http://www.biblioclub.ru/> . Доступна версия сайта для слабовидящих.
4. Электронная библиотечная система [BOOK.ru](http://www.book.ru/). Режим доступа <http://www.book.ru/>. Доступна версия сайта для слабовидящих
5. Электронная библиотечная система Издательства «Юрайт». Режим доступа <http://www.biblio-online.ru/>. Доступна версия сайта для слабовидящих.
6. Электронная библиотечная система Издательства «Лань». Режим доступа <http://e.lanbook.com/> . Доступна версия сайта для слабовидящих.
7. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. Режим доступа <http://lib.myilibrary.com> .

С целью обеспечения доступа к информационным ресурсам лиц с ограниченными возможностями здоровья в Зале мультимедиа Научной библиотеки КубГУ(к.А.218) оборудованы автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностями аудиовосприятия текста. Компьютеры оснащены накладками на клавиатуру со шрифтом Брайля, колонками и наушниками. На всех компьютерах размещено программное обеспечение для чтения вслух текстовых файлов. Для воспроизведения звуков человеческого голоса используются речевые синтезаторы, установленные на компьютере. Поддерживаются форматы файлов: AZW, AZW3, CHM, DjVu, DOC, DOCX, EML, EPUB, FB2, HTML, LIT, MOBI, ODS, ODT, PDB, PDF, PRC, RTF, TCR, WPD, XLS, XLSX. Текст может быть сохранен в виде аудиофайла (поддерживаются форматы WAV, MP3, MP4, OGG и WMA). Программа также может сохранять текст, читаемый компьютерным голосом, в файлах формата LRC или в тегах ID3 внутри звуковых файлов формата MP3. При воспроизведении такого звукового файла в медиаплеере текст отображается синхронно. В каждом компьютере предусмотрена возможность масштабирования.

Многоуровневая система навигации ЭБС позволяет оперативно осуществлять поиск нужного раздела. Личный кабинет индивидуализирован, то есть каждый пользователь имеет личное пространство с возможностью быстрого доступа к основным смысловым узлам.

При чтении масштаб страницы можно увеличить, можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание текста непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа, например, Jaws, «Balabolka».

Скачиваемые фрагменты в формате pdf, содержащие подтекстовый слой, достаточно высокого качества и могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, быть загружены в тифлоплееры (устройств для прослушивания книг), а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

В ЭБС представлена медиатека, которая включает в себя около 3000 тематических аудиокниг различных издательств. В 2017 году контент ЭБС начал пополняться книгами и учебниками в международном стандартизированном формате Daisy для незрячих, основу которого составляют гибкая навигация и защищенность контента. Количество таких книг и учебников в ЭБС увеличивается ежемесячно.

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>

Реализована возможность использования читателями **мобильного** приложения, позволяющего работать в режиме оффлайн для операционных систем iOS и Android. Приложение адаптировано для использования незрячими пользователями: чтение документов в формате PDF и ePUB, поиск по тексту документа, оффлайн-доступ к скачанным документам. Функция «Синтезатор» позволяет работать со специально подготовленными файлами в интерактивном режиме: быстро переключаться между приложениями, абзацами и главами, менять скорость воспроизведения текста синтезатором, а также максимально удобно работать с таблицами в интерактивном режиме. ЭБС «Юрайт» <https://biblio-online.ru>, ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>, ЭБС «Book.ru» <https://www.book.ru>. В ЭБС имеются **специальные версии сайтов** для использования лицами с ограничениями здоровья по зрению. При чтении книг и навигации по сайтам применяются функции масштабирования и контрастности текста.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н. 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А Лаборатория организационно-технологического обеспечения торговой и маркетинговой деятельности, ауд. 201а
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра маркетинга и торгового дела (206А), аудитории 202А, 210Н, А216Н)
4.	Текущий контроль,	Аудитории, оснащенные презентационной техникой

	промежуточная аттестация	(проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

В качестве электронных средств обучения по дисциплине, с позиции реализации интерактивных образовательных технологий, используются аудитории, оснащенные компьютерами и мультимедийной аппаратурой. Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине используется LCD-проектор. Библиотечный фонд КубГУ: учебники, учебные пособия, периодические журналы, в электронной и бумажной формах.

Экспертное заключение
на рабочую программу дисциплины
«Ведение деловых переговоров» для обучающихся по направлению
подготовки **38.03.06 Торговое дело** (уровень бакалавриата), направленность
(профиль): маркетинг в торговле и маркетинг услуг, разработанного на кафедре
«Маркетинга и торгового дела» ФГБОУ ВО «Кубанский государственный
университет» Разработчик: канд. экон. наук, ст. преподаватель кафедры
«Маркетинга и торгового дела» Муратова Аделия Ринатовна

Разработанная кафедрой маркетинга и торгового дела рабочая программа представляет собой завершённую методическую разработку, включающую все необходимые компоненты: аннотация дисциплины, содержание и структура дисциплины, распределение учебного времени по разделам и видам занятий, учебно-методическое обеспечение дисциплины, средства контроля и оценки освоения студентами учебного материала. Задачи изучения дисциплины направлены на формирование у студентов теоретических и практических знаний, навыков и умений в области деловой коммуникации и на этой основе развитие аналитических и креативных способностей.

Разработанная тематика лекций, практических и индивидуальных занятий, обеспечивает охват необходимого объема учебного материала, а также отвечает логике доведения, закрепления и практического освоения указанной дисциплины. В рабочей программе отражена связь указанной дисциплины с другими дисциплинами, что позволяет представленной программе органично вписываться в процесс подготовки специалистов в сфере маркетинга и торгового дела.

Содержание рабочей программы и глубина материала для изучения современных технологий деловой коммуникации соответствует уровню подготовки будущего бакалавра. Кроме того, реализация дисциплины, направлена на общекультурное развитие студентов, что, безусловно, будет способствовать формированию эффективных деловых коммуникаций в мультикультурной среде. Реализация данной программы обеспечит соответствующую подготовку будущих выпускников в области маркетинга, как неотъемлемой части их профессионализма.

На основании проведенного рецензирования можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Ведение деловых переговоров» соответствуют требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки Торговое дело (уровень бакалавриата) и её реализация позволит успешно обеспечить формирование заявленных профессиональных компетенций.

Эксперт:

кандидат экономических наук, доцент кафедры
менеджмента и торгового дела
Краснодарского кооперативного
института (филиала) РУК _____

Кушнир Д.Е.



Экспертное заключение
на рабочую программу дисциплины (модуля)
«Ведение деловых переговоров» для обучающихся по направлению
подготовки **38.03.06 Торговое дело** (уровень бакалавриата), направленность
(профиль): маркетинг в торговле и маркетинг услуг, разработанного на
кафедре «Маркетинга и торгового дела» ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный университет» Разработчик: канд. экон. наук, ст.
преподаватель кафедры «Маркетинга и торгового дела»
Муратова Аделия Ринатовна

Представленная к рецензированию рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению «Торговое дело», предъявляемым к дисциплинам вариативной части профессионального цикла основной образовательной программы и учебного плана по указанному направлению.

Содержание рабочей программы направлено на реализацию цели изучения дисциплины «Ведение деловых переговоров», которая заключается в формировании системного представления и получении знаний и практических навыков в области организации и ведения деловых переговоров, в развитии умений работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения в процессе осуществления коммуникаций в деловой среде.

В тематическом плане рабочей программы раскрывается последовательность изучения разделов и тем дисциплины «Ведение деловых переговоров». Содержание программы соответствует представленному тематическому плану. В программе содержится перечень базовой, основной и дополнительной литературы, который отражают современные достижения науки применительно к указанной дисциплине, уделяется большое внимание самостоятельной работе студентов и интерактивным формам обучения.

Считаем, что рабочая программа учебной дисциплины «Ведение деловых переговоров» предусматривают формирование необходимых компетенций в соответствии с требованиями ФГОС, соответствует требованиям, предъявляемым к составлению рабочих программ учебных дисциплин, способствует качественному владению обучающимися профессиональными компетенциями, достаточными для качественной работы маркетолога на предприятиях торговли и сферы услуг всех форм собственности.

Эксперт:
Директор
ООО «МАГиК»



Кравец А.В.