

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТАМОЖЕННОГО ДЕЛА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПЕРЕГОВОРЫ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление и направленность (профиль)

38.03.06 Торговое дело. Международная логистика и управление поставками

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Переговоры в коммерческой деятельности» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.06 Торговое дело (утв. приказом Минобрнауки России от 12.11.2015г. №1334) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Юрченко Н.А., доцент, Кафедра таможенного дела и логистики,
Natalya.Yurchenko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры таможенного дела и логистики от 31.05.2023 ,
протокол № 10

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

| | |
|---|------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575639371 |
| Номер транзакции | 0000000000A89FB9 |
| Владелец | Юрченко Н.А. |

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Юрченко Н.А.

| | |
|---|------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575639371 |
| Номер транзакции | 0000000000A89FCE |
| Владелец | Юрченко Н.А. |

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Переговоры в коммерческой деятельности» является формирование у студентов системы знаний о коммерческих переговорах как о сложном и многогранном процессе взаимодействия партнеров по общению, как о средстве согласования и достижения взаимных целей и интересов между субъектами рыночной деятельности.

В ходе достижения цели решаются следующие основные задачи:

- получение студентами представления о структуре переговорного процесса, основных стилях ведения переговоров, тактике поведения при ведении переговоров;
- получение студентами представления о технологиях эффективного взаимодействия при проведении переговоров о купле-продаже;
- получение знаний о способах урегулирования коммерческих споров посредством переговоров;
- умение распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия;
- получение знаний об этических особенностях и деловой этикете в процессе ведения переговоров;
- изучение влияния национальных особенностей на деловое общение в процессе переговоров;
- умение использовать эффективные приемы убеждающего воздействия с учетом индивидуальных особенностей оппонента.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код компетенции | Формулировка компетенции | Планируемые результаты обучения | |
|---------------------------------------|-----------------|--|---------------------------------|---|
| 38.03.06 «Торговое дело» (Б-ТД) | ПК-6 | Способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение | Знания: | знать основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, методологические основы коммерческой деятельности, ее составляющие элементы, договоры в коммерческой деятельности, ее государственное регулирование и контроль |
| | | | Умения: | выбирать поставщиков и торговых посредников, заключать договоры и контролировать их соблюдение, уметь организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации |

| | | | | |
|--|--|--|---------|---|
| | | | Навыки: | владеть умениями вести деловые переговоры; нормами деловой переписки и делопроизводства; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях |
|--|--|--|---------|---|

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Переговоры в коммерческой деятельности» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Коммерческая деятельность», «Маркетинг». На данную дисциплину опираются «Маркетинговые коммуникации», «Поведение потребителей».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудоемкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттестации | |
|------------------------|----------------|----------|------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------|-------|------|---------------|-----|------------------|-----|
| | | | | | Всего | Аудиторная | | | Внеаудиторная | | | |
| | | | | | | лек. | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 38.03.06 Торговое дело | ЗФО | Бл1.В | 3 | 3 | 13 | 4 | 8 | 0 | 1 | 0 | 95 | 3 |

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины предусмотрено применение инновационных технологий обучения, таких как интерактивные лекции, семинары в диалоговом режиме по обсуждению актуальных проблем переговоров в коммерческой деятельности, работа в команде для решения теоретических и практических задач, выступления с презентациями результатов индивидуальной работы.

Самостоятельная работа бакалавров предполагает подготовку к дискуссиям в аудитории, выполнение индивидуальных работ по решению задач и кейсов, подготовку презентации по результатам этой работы.

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Ниже приведены примерные темы индивидуальных и / или групповых докладов и презентаций. Бакалавры могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем. На аудиторных занятиях студенты представляют результаты своей работы по теме занятия в форме презентации.

1. Исходя из целей переговоров и сложившейся расстановки сил, подготовить модель торга, опираясь на сравнительную таблицу описания жесткой и мягкой моделей.
1. Составить собственный план мероприятий для подготовки к переговорному процессу (по конкретной теме).
2. Планирование переговоров о цене (на конкретном примере)
3. Выбор места и времени для ведения переговоров (на конкретном примере).
4. Как определить подходящий момент для начала и завершения переговоров (на конкретных примерах).
5. Переговоры и торги в сети Интернет (на конкретных примерах).
6. Невербальные коммуникации (на конкретных примерах).
7. Проблемы кросс-культурных коммуникаций (на конкретных примерах).
8. Протокол и принятая манера поведения (на конкретных примерах).
9. Как определить свой стиль ведения переговоров
10. Формальные и неформальные бизнес-культуры
11. Время и графики в разных бизнес-культурах
12. Бизнес-протокол и этикет в глобальном масштабе
13. Переговоры с французами (американцами, японцами, китайцами и т. д. – по выбору):
установление первого контакта, отношение ко времени, иерархия и статус, вербальная/невербальная коммуникация
14. Специфика ведения бизнес-переговоров

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

При работе с учебной литературой, методическими пособиями и другими источниками информации в процессе подготовки к аудиторным занятиям и к экзамену бакалавры должны воспользоваться следующим списком контрольных вопросов.

1. Что такое переговоры?
2. Каковы основные функции переговоров?
3. Приведите конкретные примеры реализации функций переговоров.
4. Что такое фасилитация?
5. Как можно классифицировать переговоры с точки зрения характера коммуникации?
6. Какие виды переговоров выделяет Ф. Чарльз Икле?
7. Что включается в понятие «уровень переговоров»?
8. Перечислите факторы, влияющие на выбор места и времени проведения переговоров.
9. Какие три уровня переговоров выделяет Дж. Ниренберг?
10. Что такое договор?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать во время проведения

переговоров.

12. Каких просчетов следует избегать во время переговоров?
13. Почему важен дресс-код на переговорах?
14. Расскажите о значении цветовой гаммы и аксессуаров на переговорах.
15. Что такое стратегия ведения переговоров?
16. Перечислите особенности позиционного торга.
17. Какие варианты позиционного торга вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
18. Перечислите особенности переговоров на основе интересов.
19. Опишите вариационный метод ведения переговоров.
20. Опишите метод интеграции и метод уравнивания.
21. Что такое компромиссный метод?
22. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
23. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации на переговорах.
24. Расскажите об аргументации при ведении переговоров.
25. Расскажите о лояльных приемах при ведении переговоров.
26. Расскажите о недозволенных приемах при ведении переговоров.
27. Опишите переговоры с использованием средств связи.
28. Опишите наиболее важные принципы этики общения по телефону.
29. Расскажите об организации проведения переговоров.
30. В чем особенности общения через переводчика?
31. Что такое вербальное и невербальное общение?
32. Расскажите о языке жестов и мимики на переговорах.
33. Каковы виды типичных манипуляций на переговорах?
34. Расскажите о технике вопросов на переговорах.
35. Охарактеризуйте в целом западный стиль ведения переговоров.
36. Охарактеризуйте в целом восточный стиль ведения переговоров.
37. Расскажите о французском стиле ведения переговоров.
38. Расскажите об английском стиле ведения переговоров.
39. Чем характерен американский национальный стиль ведения международных переговоров?
40. Чем японский стиль ведения переговоров отличается от национального стиля других стран Азиатско-Тихоокеанского региона?
41. Какую роль играет конфуцианская этика в китайском стиле ведения переговоров?
42. Что означает китайский постулат «управлять, не действуя»?
43. Какую роль китайцы придают налаживанию неформальных отношений?
44. В чем отличие между японским и западным стилем лидерства?
45. Какие традиции сформировали этику межличностных отношений и специфику национального характера корейцев?
46. Каково отношение корейцев к служебной иерархии?
47. Опишите корейский переговорный этикет.
48. Что вы знаете о международных стандартах по оформлению документов?
49. Как оформлять международный почтовый конверт?
50. Опишите структуру делового электронного письма.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа;

индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2019 - 161 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=334892>

2. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2022 - 248 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=399451>

3. Гуриева С.Д. Теория и практика ведения переговоров : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Санкт-Петербургский государственный университет , 2019 - 112 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=353366>

4. Митрошенков О. А. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ 2-е изд. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 315 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-peregovory-493376>

5. Ракитская О.Н., Лобанова Е.С. Психология общения и ведения переговоров : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вологодский институт права и экономики ФСИН России , 2019 - 192 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=370456>

6. Спивак В. А. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 463 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-489426>

8.2 Дополнительная литература

1. Лашко С.И., Мартыненко И.О. Международные переговоры : Учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2021 - 132 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=379901>

2. Рыбкин А.Г., Эмих О.К. Стратегия сложных переговоров : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2022 - 260 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=395834>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Ноутбук Samsung NP-440
- Проектор Casio XJ-V1
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standart

10. Словарь основных терминов

Аргументация – искусство подведения оснований под какую-нибудь мысль или действие, способ убеждения оппонентов посредством значимых аргументов с целью их публичной защиты и побуждения оппонентов к определенному мнению.

Архетип национального характера – скрытый в коллективном сознании культурный стереотип, закрепляющий определенные формы поведения, и косвенным образом влияющий на наше поведение, наши предпочтения и выбор.

Буддизм – одна из мировых религий, основанная Буддой – великим религиозным реформатором и духовным учителем в Индии на рубеже VI – V вв. до нашей эры.

Вестернизация – распространение западных ценностей, институтов и образа жизни во всем мире частично в результате товарного и культурно-информационного обмена, частично в результате деятельности местных «западников».

Волюнтаризм – апологетика свободной и иррациональной воли, не ограниченной ни космическим, ни нравственным законом.

Дресс-код (dress-code) – в пер. с англ. «код одежды» - устойчивые нормы и представления о том, как надо одеваться в той или иной деловой или публичной ситуации в определенной социальной группе совокупность факторов, связанных с организационной структурой предприятия и всеми видами ее потенциала. Полностью контролируемые предприятием факторы.

Идентичность (в социокультурном смысле) – совокупность устойчивых черт, позволяющая той или иной группе (этнической или социальной) отличать себя от других.

Имманентный – внутренне присущий, а не привнесенный или заимствованный извне.

Инверсия – резкий переход в противоположное качество.

Информационная кампания, сопровождающая переговоры – представляет собой заранее спланированный комплекс взаимосвязанных информационных мероприятий, направленных на обеспечение конкретных целей организаторов переговоров путем целенаправленного воздействия на общественное мнение и позиции партнеров по переговорам.

Карта вопросов для переговорного досье – составляется перед началом переговоров, включает 5 основных блоков вопросов по теме переговоров (вопросы для привлечения внимания, для получения информации, заставляющие думать партнеров, подводющие итоги, а также запрещенные вопросы), что поможет вам более уверенно вести переговоры на разных этапах.

Конфуций (551 – 479 до н. э.) – знаменитый древнекитайский философ и этико-религиозный реформатор, основатель конфуцианства. Проповедовал идеал государственного устройства, при котором власть принадлежала бы мудрецам – носителям высшего знания и добродетели.

Концепция переговоров – включает цели, выдвинутые предложения, официально заявленные позиции, стратегию и тактику предлагаемых действий, шкалу приоритетов участников переговоров и карту вопросов.

Культура общения – на переговорах подразумевает правильность, точность, ясность и краткость деловой речи.

Личные зоны в процессе коммуникаций – пространственные зоны, в рамках которых происходит общение: интимная зона – от 15 до 45 см – близкие знакомые, друзья; личная или персональная зона 46-120 см – коллеги, знакомые, деловые партнеры; социальная зона 120-360 см – во время встречи в кабинетах и служебных помещениях с малознакомыми или незнакомыми людьми; публичная зона свыше 360 см – общение с большой группой людей.

Менталитет – исторически обусловленная специфика мышления представителей разных стран и культур.

Модель жесткого торга – за столом переговоров предполагает использование силовых приемов, рассчитанное на манипулирование поведением партнера. В определенном смысле жесткий торг рассчитан на абсолютный выигрыш: все или ничего. Используются приемы оказания давления, нажим, обвинения.

Модель мягкого торга – за столом переговоров предполагает использование мягких переговорных приемов, рассчитанных на обмен взаимными уступками. Мягкая линия в этой стратегии подчеркивает важность создания и сохранения отношений: участники переговоров рассматриваются как друзья, которые делают уступки друг другу для культивирования отношений, пытаясь избегать состязания воли, при этом допускаются односторонние потери ради достижения соглашений.

Модель смешанного торга – за столом переговоров предполагает попеременное сочетание «мягкой» и «жесткой» стратегий, при сохранении общей линии торга.

Модель интегративных переговоров – метод партнерских переговоров, в рамках которого главным является стремление и воля к объединению, «интегрированию» своих стратегий для увеличения стартового потенциала каждого партнера. При этом целью игры является достижение в итоге переговоров «положительной суммы» всеми участниками. Иногда эти переговоры называют также «переговорами в духе сотрудничества», поскольку в них ярко выражен акцент именно на этот тип взаимодействия.

Модель полемических переговоров – предполагает присутствие высокого конфликтного личностного потенциала партнеров, когда весь сложный процесс согласования интересов и полемика переносятся на сами переговоры. Полемическая переговорная игра

происходит по модели противостояния партнеров, где участники играют в основном против, иногда – с позиций силы, иногда – занимая оборону. Каждый партнер внимательно следит за тем, чтобы во время полемики на все аргументы был дан соответствующий ответ.

Модель принципиальных переговоров – ориентирована на то, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, исходя из сути дела, но при этом не торговаться. Суть этого метода состоит в том, что каждый партнер стремится «быть мягким снаружи и твердым внутри»: демонстрировать внимание и вежливость к оппонентам, но твердо отстаивать при этом свои позиции. Такие переговоры в равной мере отрицают как «жесткие методы» - переход к силовым приемам, так и «мягкие» приемы любовных решений.

Национальный стиль ведения переговоров – приверженность определенным культурным ценностям, традициям и обычаям, ориентацию на специфические механизмы принятия решений, а также соблюдение определенных правил поведения, глубоко укорененных в национальной культуре.

Национальный характер – совокупность наиболее ярких волевых и эмоциональных качеств, присущих определенному народу.

Невербальные коммуникации – совокупность жестов, поз, мимики, движения глаз, что в целом принято называть «языком телодвижений».

«Отзеркаливания» прием – копирование жестов и поз партнеров, подражание громкости голоса, интонациям и темпу речи, имеет большое значение в процессе коммуникации, поскольку это один из способов показать собеседникам, что вы с ними согласны, они вам импонируют.

Переговоры международные – специфический вид межличностного взаимодействия иностранных партнеров, ориентированный на организацию сотрудничества, и предполагающий совместное принятие определенного решения, имеющего международное значение.

Принципы деловой этики – наиболее общие нравственные требования, регулирующие поведение людей в процессе деловых отношений, включающие ответственность, справедливость, уважение правовых норм, уважение и самоуважение партнеров, терпимость к представителям других культур, верований и народов.

Риторика – наука о красноречии, которая обращает внимание на основные принципы речевого воздействия и важнейшие коммуникационные эффекты, позволяющие многократно усилить действенность произносимых слов.

Синология – комплекс научных дисциплин, посвященных изучению Китая.

Стратегема – в пер. с китайского означает «стратегический план», в котором для партнеров по переговорам заключена какая-либо ловушка или хитрость.

Стратегия переговоров – представляет собой разработанную генеральную линию проведения переговоров, направленную на достижение поставленных целей.

Тактика переговоров - это конкретные приемы достижения определенных задач на каждом из этапов переговоров.