

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Исаев Игорь Магомедович

Должность: Проректор по учебной и научной работе

Дата подписания: 31.08.2023 16:06:13

Уникальный идентификатор документа:

d7a26b9e8ca85e98ec3de2eb454b4659d061f249

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»**

## Рабочая программа дисциплины (модуля)

# Психология и техника проведения деловых переговоров (бизнес-тренинги)

Закреплена за подразделением

Кафедра промышленного менеджмента

Направление подготовки

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль

Квалификация

**Бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Общая трудоемкость

**3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану

108

Формы контроля в семестрах:

в том числе:

зачет с оценкой 6

аудиторные занятия

51

самостоятельная работа

57

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	51	51	51	51
Итого ауд.	51	51	51	51
Контактная работа	51	51	51	51
Сам. работа	57	57	57	57
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):  
д.э.н., профессор, Савон Д.Ю.

Рабочая программа

**Психология и техника проведения деловых переговоров (бизнес-тренинги)**

Разработана в соответствии с ОС ВО:

Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС» по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (приказ от 02.04.2021 г. № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ, 38.03.02-БМН-23.plx , утвержденного Ученым советом НИТУ МИСИС в составе соответствующей ОПОП ВО 22.06.2023, протокол № 5-23

Утверждена в составе ОПОП ВО:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ, , утвержденной Ученым советом НИТУ МИСИС 22.06.2023, протокол № 5-23

Рабочая программа одобрена на заседании

**Кафедра промышленного менеджмента**

Протокол от 24.05.2022 г., №15

Руководитель подразделения д.э.н., проф., Костюхин Ю.Ю.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ**

1.1	Дисциплина «Психология и техника проведения деловых переговоров (бизнес-тренинги) ставит своей целью:
1.2	- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
1.3	- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов деловой переписки и способности поддерживать эффективно электронные коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности.

**2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Блок ОП:		Б1.В.ДВ.05
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Корпоративные финансы	
2.1.2	Бухгалтерский учет и анализ	
2.1.3	Основы производственного менеджмента и бережливое производство	
2.1.4	Сквозная бизнес-аналитика	
2.1.5	Статистика и Data Science	
2.1.6	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений	
2.1.7	Экономическая оценка инвестиций	
2.1.8	Цифровая экономика	
2.1.9	Макроэкономика	
2.1.10	Теория отраслевых рынков	
2.1.11	Экономика фирмы	
2.1.12	Информатика	
2.1.13	Микроэкономика	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Анализ и прогнозирование денежных потоков	
2.2.2	Стратегический маркетинг	
2.2.3	Транспортное обеспечение коммерческой деятельности	
2.2.4	Управление инновациями	
2.2.5	Финансовый менеджмент	
2.2.6	Диагностика и оптимизация финансово-экономического состояния компании	
2.2.7	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.8	Психология и технология деловых переговоров	
2.2.9	Управление цепями поставок	
2.2.10	Финансовый менеджмент	

**3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ФОРМИРУЕМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ**

<b>ПК-3: Способен проводить анализ показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявлять возможности повышения эффективности управления</b>
<b>Знать:</b>
ПК-3-31 теоретические основы в области делового общения, организацию переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации
<b>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, умение анализировать процессы и системы с использованием соответствующих аналитических, вычислительных и экспериментальных методов, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
<b>Знать:</b>
УК-1-31 организацию и возможности поддерживать связи с деловыми партнерами
<b>ПК-3: Способен проводить анализ показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявлять возможности повышения эффективности управления</b>
<b>Уметь:</b>

ПК-3-У1 оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в деловом общении
<b>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, умение анализировать процессы и системы с использованием соответствующих аналитических, вычислительных и экспериментальных методов, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
<b>Уметь:</b>
УК-1-У1 выступать посредником в разрешении споров и конфликтов с деловыми партнерами
<b>ПК-3: Способен проводить анализ показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявлять возможности повышения эффективности управления</b>
<b>Владеть:</b>
ПК-3-В1 подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей
<b>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, умение анализировать процессы и системы с использованием соответствующих аналитических, вычислительных и экспериментальных методов, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
<b>Владеть:</b>
УК-1-В1 приемами установления, поддержания деловых контактов

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Формируемые индикаторы компетенций	Литература и эл. ресурсы	Примечание	КМ	Выполняемые работы
	<b>Раздел 1. Механизмы и технологии ведения переговорного процесса</b>							
1.1	Фронтальная беседа, интеллектуальная разминка, логические задания и упражнения. Обучающиеся свою позицию должны подтвердить конкретными примерами. Деловые игры, моделирующие различные переговорные ситуации. /Пр/	6	32	УК-1-У1 УК-1-В1	Л1.1Л2.1Л3.1Э1		КМ1	

1.2	<p>Понятие и виды переговоров. Сущность переговорного процесса, деловая переписка и электронные коммуникации.</p> <p>Классификация механизмов переговорного процесса.</p> <p>Технологии и методы ведения переговоров.</p> <p>Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.</p> <p>Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров. /Ср/</p>	6	26	УК-1-У1 УК-1 -В1 ПК-3-У1 ПК-3-В1	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э2 Э3			Р1
	<b>Раздел 2. Оптимизация переговорного процесса</b>							
2.1	<p>Фронтальная беседа, интеллектуальная разминка, логические задания и упражнения. Обучающиеся свою позицию должны подтвердить конкретными примерами. Деловые игры, моделирующие различные переговорные ситуации. /Пр/</p>	6	19	УК-1-У1 УК-1 -В1 ПК-3-У1 ПК-3-В1	Л1.1Л2.1Л3. 2 Э1		КМ2,К М3	

2.2	<p>Процесс оптимизации переговорного процесса. Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника. Стратегия и тактика переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Процесс формирования и виды имиджа в деловых переговорах. Факторы формирования первого впечатления. Организация и поддержание связей с деловыми партнерами. Тактика влияния на переговорах. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Психология обмана на переговорах. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Переговоры с зарубежными партнерами. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров. Аттракция и имидж. Имидж и самораскрытие в общении. Технология формирования позитивного имиджа. /Ср/</p>	6	31	УК-1-31 УК-1-У1 УК-1-В1 ПК-3-31 ПК-3-У1 ПК-3-В1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э2 Э3		КМ4	
-----	---	---	----	---	-----------------------	--	-----	--

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

#### 5.1. Контрольные мероприятия (контрольная работа, тест, коллоквиум, экзамен и т.п), вопросы для самостоятельной подготовки

Код КМ	Контрольное мероприятие	Проверяемые индикаторы компетенций	Вопросы для подготовки
--------	-------------------------	------------------------------------	------------------------

КМ1	Контрольная работа № 1	УК-1-У1;УК-1-В1	<p>Несовершенное владение речью, ее засоренность, незнание и неумение использовать паралингвистические особенности не позволяют людям прийти к взаимопониманию. Имеются большие возможности улучшить качество нашей речи, усовершенствовать ее.</p> <p>Речь должна соответствовать следующим требованиям.</p> <p>Вариант 1. Правильность речи. Точность речи. Ясность речи.</p> <p>Вариант 2. Логичность речи. Простота речи. Богатство речи.</p> <p>Вариант 3. Сжатость речи. Чистота речи. Живость речи.</p> <p>Дайте пояснение каждого понятия и подберите высказывания известных писателей и общественных деятелей, подтверждающих данные определения. Например: Правильность речи - ее соответствие принятым литературно-языковым нормам. Д.И.Писарев писал: "Неправильное употребление слов ведет за собой ошибки в области мысли и потом в практике жизни".</p>
КМ2	Контрольная работа № 2	ПК-3-У1;ПК-3-В1	<p>Подготовить публичное выступление на предложенную тему (по любой проблеме) в объеме 2-3 страницы печатного текста. Темы публичных выступлений:</p> <p>Вариант 1. Костюм деловой женщины. Костюм делового мужчины. Поведение на улице. Этикет водителя и пассажира. Этикет курильщика. Прием гостей. Деловой подарок. Цветочный этикет.</p> <p>Вариант 2. Взаимоотношение между сотрудниками. Этикет приветствия и представления. Служебные разговоры по телефону. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Как написать деловое письмо. Гардероб на все случаи жизни. Правила этикета в молодежной моде. Деловой макияж.</p> <p>Вариант 3. Парфюмерия. Организация приемов. Правила рассадки гостей. Сервировка стола Культура поведения за столом. Этикет поведения в театре. Поведение в ресторане (кафе). Поездка за границу.</p>

КМЗ	Контроль ная работа № 3	УК-1-У1;УК-1- В1;ПК-3-У1;ПК-3- В1	Ответьте на вопросы. Вариант определяется по номеру зачетки (В № 1 □ 1 , 6; В № 2 □ 2 , 7; В № 3 □ 3 , 8; В № 4 □ 4 , 9; В № 5 □ 5 , 10) Вариант 1. Охарактеризуйте основные этапы коммуникативного процесса. Проведение деловых совещаний. Критика в деловой коммуникации. Вариант 2. Виды коммуникаций в организации. Выступление перед аудиторией. Раскройте понятие «активное слушание». Вариант 3. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Деловая беседа по телефону. Психологические методы убеждающего воздействия. Вариант 4. Коммуникационные сети в организации. Деловая переписка. Комплименты в деловой коммуникации. Вариант 5. Электронные коммуникации. Проведение переговоров с партнерами. Техника и тактика аргументирования.
-----	----------------------------	---	--



КМ4	Вопросы для самостоятельной подготовки к зачету	УК-1-31;ПК-3-31	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды переговоров.</li> <li>2. Сущность переговорного процесса, деловая переписка и электронные коммуникации.</li> <li>3. Классификация механизмов переговорного процесса.</li> <li>4. Технологии и методы ведения переговоров.</li> <li>5. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.</li> <li>6. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.</li> <li>7. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.</li> <li>8. Основные и второстепенные функции переговоров.</li> <li>9. Явные и неявные субъекты переговоров.</li> <li>10. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.</li> <li>11. Понятие «результат» переговоров.</li> <li>12. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности.</li> <li>13. Моральные аспекты переговорного процесса.</li> <li>14. Основные моральные принципы ведения переговоров.</li> <li>15. Процесс оптимизации переговорного процесса.</li> <li>16. Понятие и виды аргументов.</li> <li>17. Аргументирование и его цели.</li> <li>18. Основные психологические трудности в переговорах.</li> <li>19. Нейтрализация замечаний собеседника.</li> <li>20. Стратегия и тактика переговорного процесса.</li> <li>21. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества.</li> <li>22. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.</li> <li>23. Процесс формирования и виды имиджа в деловых переговорах.</li> <li>24. Факторы формирования первого впечатления.</li> <li>25. Тактика влияния на переговорах.</li> <li>26. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях.</li> <li>27. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.</li> <li>28. Психология обмана на переговорах.</li> <li>29. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах.</li> <li>30. Переговоры с зарубежными партнерами.</li> <li>31. Западная культура ведения переговоров.</li> <li>32. Восточная культура ведения переговоров.</li> <li>33. Российская культура ведения переговоров.</li> <li>34. Аттракция и имидж.</li> <li>35. Имидж и самораскрытие в общении.</li> <li>36. Технология формирования позитивного имиджа.</li> </ol>
<b>5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине (Курсовая работа, Курсовой проект, РГР, Реферат, ЛР, ПР и т.п.)</b>			
Код работы	Название работы	Проверяемые индикаторы компетенций	Содержание работы

P1	Подготов ка эссе по дисциплине	УК-1-У1;УК-1- В1;ПК-3-У1;ПК-3- В1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности переговорного процесса.</li> <li>2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.</li> <li>3. Психология переговорного процесса.</li> <li>4. Техника аргументации в процессе переговоров.</li> <li>5. Методы делового общения в переговорах.</li> <li>6. Психология обмана на переговорах.</li> <li>7. Переговорные процессы в решении торговых проблем.</li> <li>8. Личностные качества, необходимые для ведения переговорного процесса.</li> <li>9. Речевое общение в переговорном процессе.</li> <li>10. Политическое урегулирование и процесс переговоров.</li> <li>11. Управление конфликтами и техники переговорных процессов.</li> <li>12. Демократия как переговорный процесс.</li> <li>13. Порядок ведения переговорного процесса.</li> <li>14. Интересы партнеров в переговорном процессе, различия интересов.</li> <li>15. Эффективность переговорного процесса как способа разрешения этнополитического конфликта.</li> <li>16. Переговорный процесс в разных культурах.</li> <li>17. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.</li> </ol>
----	--------------------------------------	---	--

### 5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (описание билетов, тестов и т.п.)

Экзамен не предусмотрен

### 5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)

Предполагается следующая шкала оценок:

а) «отлично» (90 баллов и выше) – студент показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, твердые и достаточно полные знания в объеме пройденной программы, грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу;

б) «хорошо» (75 - 90 баллов) – студент допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильно действует по применению знаний на практике, четко излагает материал;

в) «удовлетворительно» (51 - 74 балла) – студент показывает знания в объеме пройденной программы, ответы излагает хотя и с ошибками, но уверенно исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов, правильно действует по применению знаний на практике;

г) «неудовлетворительно» (50 баллов и ниже) – студент допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Оценка за дифференцированный зачет выставляется по итогам выполнения контрольных работ, подготовки эссе в течение семестра на основе рейтинга, рассчитанного в системе LMS Canvas.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	Костыгова Л. А.	Деловые коммуникации: Электронный учебник	Электронная библиотека	М.: Изд-во МИСиС, 2019

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л2.1	Жагловская А. В., Чалов В. И.	Корпоративная социальная ответственность: учеб. пособие	Библиотека МИСиС	М.: Изд-во МИСиС, 2015

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л3.1	Даянц Д. Г., Марко И. Ю.	Организационное поведение: учеб.-метод. пособие	Электронная библиотека	М.: Изд-во МГГУ, 2012
Л3.2	Жданкин Н. А.	Современный стратегический анализ: учеб. пособие	Библиотека МИСиС	М.: Изд-во МИСиС, 2014

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Э1	LMS Canvas	<a href="https://lms.misis.ru/">https://lms.misis.ru/</a>
Э2	Консультант Плюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
Э3	Сайт Организации Экономического Сотрудничества и Развития	<a href="http://www.oecd.org/">http://www.oecd.org/</a>

### 6.3 Перечень программного обеспечения

П.1	Microsoft Office
П.2	LMS Canvas
П.3	MS Teams

### 6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

И.1	Garant.ru
И.2	Консультант плюс
И.3	<a href="http://elibrary.misis.ru/">http://elibrary.misis.ru/</a>
И.4	<a href="http://lib.misis.ru/elbib.html">http://lib.misis.ru/elbib.html</a>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Ауд.	Назначение	Оснащение
Читальный зал электронных ресурсов		комплект учебной мебели на 55 мест для обучающихся, 50 ПК с доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus.
Холл библиотеки (Б)		25 компьютеров, комплект специализированной мебели
Любой корпус Мультимедийная	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и/или для проведения практических занятий:	комплект учебной мебели до 36 мест для обучающихся, мультимедийное оборудование, магнитно-маркерная доска, рабочее место преподавателя, ПКс доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus
Любой корпус Мультимедийная	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и/или для проведения практических занятий:	комплект учебной мебели до 36 мест для обучающихся, мультимедийное оборудование, магнитно-маркерная доска, рабочее место преподавателя, ПКс доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Лекции и практические занятия проводятся с использованием компьютерной презентационной программы PowerPoint.
2. Практические занятия проводятся с использованием кейсовых ситуаций.
3. Текущий контроль, контрольные работы и зачет проводятся на основе использования специальных компьютерных программ тестирования знаний навыков и умений студентов.
4. Для самостоятельной работы и текущего контроля в системе «смешанного обучения» студенты используют специальные базы данных (электронные учебники) в среде <http://elibrary.misis.ru/> по разработанным траекториям.
5. Консультации по курсу проводятся с использованием e-mail и среды <https://lms.misis.ru/>.
6. Текущий контроль проводится в электронной форме на компьютерах в центре тестирования кафедры.
7. Нормативно-правовые акты по вопросам, затрагиваемым при изучении дисциплины размещены на сайте Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/econ>