

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«___» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1155787	Основы переговорного процесса

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Сервис	Код ОП 1. 43.03.01/33.01
Направление подготовки 1. Сервис	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.01

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Лахтионова Елизавета Сергеевна	кандидат исторических наук, доцент	Доцент	истории России

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Основы переговорного процесса

1.1. Аннотация содержания модуля

Освоение модуля направлено на формирование профессиональных компетенций бакалавра сервиса в области взаимодействия с клиентами, ведения переговоров. Изучение модуля предполагает овладение практическими навыками в области переговоров.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Основы переговорного процесса	3
ИТОГО по модулю:		3

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	1. Корпоративная культура и управление командой
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Основы переговорного процесса	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	3-2 - Основные потребности и психофизиологические возможности, типологии потребителей, типологии поведения потребителей 3-3 - Принципы, нормы составляющие основу деловых отношений и делового этикета; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения

		<p>У-1 - Проводить оценку психических, физиологических особенностей потребителей</p> <p>П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p> <p>Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей</p>
	<p>ПК-9 - Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью</p>
	<p>ПК-11 - Способен организовывать протокольную деятельность организации с учетом требований делового и дипломатического протокола в условиях кросскультурной среды</p>	<p>З-1 - Нормы, традиции и ритуалы в различных ситуациях деловой и светской практики</p> <p>У-1 - Определять цели, задачи, условия и ресурсы организации делового, дипломатического мероприятия</p> <p>П-1 - Применять технологии организации и проведения делового и дипломатического мероприятия, взаимодействия с учетом требований делового и дипломатического протокола и этикета в условиях межкультурного взаимодействия</p>

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Основы переговорного процесса

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
2	Лахтионова Елизавета Сергеевна	кандидат исторических наук, доцент	Доцент	истории России

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/12 от 19.03.2019 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Лахтионова Елизавета Сергеевна, Доцент, истории России

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теория переговорного процесса	Деловые переговоры: предмет и метод учебной дисциплины. Участники переговоров. Нравственно-этическое и предпринимательское значение переговоров. Переговоры как необходимое условие бизнеса. Виды, цели и функции переговоров. Традиционные подходы к ведению переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Переговоры как специфический вид деловой коммуникации. Два подхода к переговорам. Два подхода к переговорам: конфронтационный и партнерский. Модели переговорного процесса. Основные типы переговоров. Система внутренних составляющих переговоров. Внешние и внутренние переговоры. Стратегическая цель переговоров. Разработка устной и письменной концепции переговоров. Культурная специфика в практике деловых переговоров. Характеристика национальных стилей коммуникации. Инструменты психологического анализа в практике переговоров (функции сознания и механизмы человеческой психики, свойства восприятия, социальные стереотипы, защитные установки, соотношение вербальных и невербальных средств общения). Психология коммуникации. Основы конфликтологии (природа и типы конфликтов, источники возникновения конфликтов, уровни и способы решения конфликтов. управления конфликтной ситуацией и правила профилактики). Основы риторики.

2	Планирование переговоров	Планирование переговоров (формулировка целей и задач, определение переговорной позиции, разработка стратегии и тактических приемов переговоров, определение возможных вариантов решения). Анализ оппонента (сбор информации об оппоненте, анализ целей партнера по переговорам, определение типа партнера). Организация переговоров (согласование с партнером места и времени проведения переговоров, уровня переговоров, формирование состава делегации, подготовка необходимых документов). Психологический настрой.
3	Проведение переговоров	Алгоритм проведения переговоров: начало ведения переговоров, установление контакта, передача информации, аргументация, опровержение аргументов партнера, работа с возражениями, принятие решений, завершение переговоров.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология дебатов, дискуссий Технология повышения коммуникативной компетентности Игровые технологии (креативные, имитационные, деловые, ролевые и др.)	ПК-8 - Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой этикет в практику профессиональных отношений с потребителем Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы переговорного процесса

Электронные ресурсы (издания)

1. Фелдер, Р., Р., Бердникова, Е.; Переговоры на кулаках. Советы и истории от Мастера компромиссов : научно-популярное издание.; Сибирское университетское издательство, Новосибирск; 2005; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57422> (Электронное издание)
2. Трухачев, В. И.; Международные деловые переговоры : учебное пособие.; Финансы и статистика, Москва; 2014; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220246> (Электронное издание)
3. Маличевский, В., В.; Переговоры без страха и тревог : практическое пособие.; Мультимедийное Издательство Стрельбицкого, Киев; 2013; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234571> (Электронное издание)
4. Фройнд, Д., Д.; Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации : научно-популярное издание.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254660> (Электронное издание)
5. ; Переговоры в коммерческой деятельности предприятия : учебно-методическое пособие.; Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), Ростов-на-Дону; 2018; <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568098> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Максимов, В. И., Казаринова, Н. В., Барабанова, Н. Р., Иванов, А. Ф., Коньков, В. И.; Русский язык и культура речи : Учеб. для студентов вузов.; Гардарики, Москва; 2004 (7 экз.)
2. , Безносков, С. П., Березовская, Р. А., Власов, П. К., Водопьянов, Н. Е., Дейнека, О. С., Никифоров, Г. С.; Психология менеджмента : Учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии.; Питер, Москва ; СПб. ; Нижний Новгород и др.; 2004 (8 экз.)
3. Стил, Пол Т., П. Т., Бизор, Бизор Т., Пташная, Т.; Переговоры в бизнесе : практ. пособие.; НИРРО, Москва; 2004 (6 экз.)
4. Соловьев, Э. Я.; Современный этикет. Деловой и международный протокол; Ось-89, Москва; 2003 (7 экз.)
5. Соловьев, Э. Я.; Современный этикет. Деловой протокол; Ось-89, Москва; 2005 (6 экз.)
6. Василенко, И. А.; Международные переговоры : учебник для магистров.; Юрайт, Москва; 2013 (7 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. ЭБС "Лань" Издательство "Лань" <http://e.lanbook.com/>
2. eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Хабр <https://habr.com/ru/flows/admin/>

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы переговорного процесса

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>