

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.16 Менеджмент деловых переговоров

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.05 Инноватика

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление инновационными проектами

Курс 2, 3

Семестр 4, 5

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	12	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	5	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.05 Инноватика

Программу составили:

доцент	МиБ	СОГЛАСОВАНО	С.А. Руденко
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра менеджмента и бизнеса

		(наименование кафедры)	
10.01.2024	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Норкина Елена Владимировна, Директор по работе с массовым сегментом  
филиала в РМЭ ПАО «Ростелеком»

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-3 Способен осуществлять информационно-коммуникационное сопровождение инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок, проводить деловые переговоры с потенциальными и партнерами, заключать партнерские соглашения, обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество с партнерами в процессе инновационной деятельности	ПК-3.1. Способен осуществлять информационно-коммуникационное сопровождение инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок	<b>знания:</b> знает методы и приемы информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок <b>умения:</b> умеет применять методы и приемы информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок <b>навыки:</b> владеет навыками применения методов и приемов информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок
	ПК-3.2. Способен проводить деловые переговоры с потенциальными партнерами, заключать партнерские соглашения, обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество с партнерами в процессе инновационной деятельности	<b>знания:</b> знает технологию и стратегии проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологии заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности <b>умения:</b> умеет применять технологию и стратегии проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологии заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности <b>навыки:</b> владеет навыками применения технологий и стратегий проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологий заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности
2. ПК-6 Способен проводить исследования рынков технологий, продуктов и организаций, разрабатывать	ПК-6.1. Способен проводить исследования рынков технологий, продуктов и организаций	<b>знания:</b> знает технологии презентации результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций <b>умения:</b> умеет проводить презентацию результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций <b>навыки:</b> владеет навыками презентации результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций

предложения по развитию инновационных продуктов, выводить на рынок и продавать продукты, разрабатывать и реализовывать мероприятия по продвижению инновационных продуктов, разрабатывать проект коммерциализации инноваций	ПК-6.2. Способен разрабатывать предложения по развитию инновационных продуктов	<b>знания:</b> знает технологии презентации предложений по развитию инновационных продуктов <b>умения:</b> умеет проводить презентацию предложений по развитию инновационных продуктов <b>навыки:</b> владеет навыками презентации предложений по развитию инновационных продуктов
	ПК-6.3. Способен разрабатывать и реализовывать мероприятия по продвижению инновационных продуктов	<b>знания:</b> знает технологии разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов <b>умения:</b> умеет применять технологии разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов <b>навыки:</b> владеет навыками применения технологий разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов
	ПК-6.4. Способен разрабатывать проект коммерциализации инноваций	<b>знания:</b> знает особенности презентации проекта коммерциализации инноваций <b>умения:</b> умеет проводить презентацию проекта коммерциализации инноваций <b>навыки:</b> владеет навыками проведения презентации проекта коммерциализации инноваций

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к элективным дисциплинам (модулям) ОПОП.

Дисциплина является элективной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ПК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Основы трехмерного моделирования (ПК-6), Управление закупками и заказами (ПК-6), Маркетинг инноваций (ПК-3), Коммуникационное сопровождение инновационных проектов (ПК-3), Управление продажами на высокотехнологичных рынках (ПК-3), Инновационный анализ отрасли (ПК-6), Маркетинг инноваций (ПК-6), Статистические методы в инновационной деятельности (ПК-6), Коммуникационное сопровождение инновационных проектов (ПК-6), Менеджмент стартапов (ПК-6), Маркетинговые исследования рынка инновационного продукта (ПК-6); практиках: Преддипломная практика (ПК-3), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-3), Производственная практика. Технологическая (производственно-технологическая) практика (ПК-3), Преддипломная практика (ПК-6), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-3), Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-6)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии,

реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, ролевая игра, классическая лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Технологии ведения переговоров</b>	<b>36</b>	ПК-3, ПК-6
Лекция. Коммуникативные технологии в инновационной деятельности	2	
Практическое занятие. Формы деловых коммуникаций: ведение переговоров внутри организации	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подбор материала о примерах применения различных стратегий ведения переговоров в деятельности успешных организаций	30	
Иная контактная работа:	0	

##### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Стратегии ведения деловых переговоров</b>	<b>72</b>	ПК-3, ПК-6
Лекция. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров	2	
Практическое занятие. Разработка стратегии и тактики ведения деловых переговоров	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подбор материала о примерах применения различных стратегий ведения переговоров в деятельности успешных организаций	66	
Иная контактная работа:	0	

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины включает выполнение написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Алексеев, И. С. Искусство дипломатии: не победить, а убедить [Электронный ресурс] : научное издание / И. С. Алексеев. 5-е изд.: Дашков и К, 2017. - 284 с. ISBN 978-5-394-02788-8.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93535">https://e.lanbook.com/book/93535</a>
2.	Юсупова, С. Я. Общий и административный менеджмент [Электронный ресурс] : пособие для подготовки / Юсупова С. Я., Исаев Р. А., Буралова М. А., Саралинова Д. С. Москва: Дашков и К, 2017. - 384 с. ISBN 978-5-394-02029-2.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93420">https://e.lanbook.com/book/93420</a>
3.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277232">https://e.lanbook.com/book/277232</a>
4.	Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.	19
5.	Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / В. А. Спивак; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. Москва: Юрайт, 2015. - 459, [1] с. ISBN 978-5-9916-3684-1. Экземпляры: всего 5.	5
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		

1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	329 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	329а (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала,	Зачтено

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### **Кейс на решение конфликта в коммуникациях между руководителями головного офиса и филиала**

Нередко, в компаниях, имеющих филиалы в других городах, есть сложности коммуникаций и распределения полномочий. По мнению филиалов, в головных офисах не всегда видят и понимают специфику работы. Удаленность друг от друга не всегда позволяет наладить эффективные коммуникации, что приводит к конфликтам и потере результата для компании в целом.

Аутсорсинговый контактный центр с головным офисом в Санкт-Петербурге и филиалами в Волгограде, Ростове-на-Дону, Краснодаре

Лена - руководитель филиала контактного центра в Волгограде

Юля - руководитель департамента разработки скриптов, работает в головном офисе в СПб и курирует одноименные отделы в филиалах

Катя - руководитель отдела разработки скриптов в Волгоградском филиале.

Руководитель филиала Лена управляет Катей и ее отделом административно, все функциональное управление (постановка задач, контроль за выполнением и пр.) осуществляет Юля. Она руководит отделом дистанционно, осуществляя коммуникации в чате с помощью скайпа и скайп-конференций.

Кате не нравится, что ей приходится взаимодействовать с Юлей как с руководителем. Кате кажется, что Юля плохо вникает в их работу, недостаточно полно. Кроме того, Кате не нравится, что ей приходится все время быть на связи с Юлей в течение рабочего дня, а Юля контролирует их отдел постоянно звонками и сообщениями в чате. Кате проще и спокойнее общаться с Леной. Она территориально находится рядом. Но у Лены нет никаких ресурсов управления отделом, кроме административного контроля.

Лене кажется, что у нее "связаны руки", потому что как такового управления отделом она не осуществляет и не понимает чем заняты сотрудники. Она может выяснять это только через Юлю, что не всегда удобно. Лена хочет, чтобы отдел работал эффективно и в качестве решения она видит выход в том, чтобы забрать полностью управление отделом на себя. Кроме того, Катя



периодически жалуется ей на неэффективное руководство Юли и Лена считает, что может справиться с этим лучше. Лена пока не знает всех нюансов и процессов работы отдела, но надеется, что сможет быстро вникнуть в все детали.

Юля курирует филиалы уже очень давно. Она один из старейших и опытных сотрудников компании. Она детально знает все процессы и нюансы по работе отделов по разработке сценариев. Она, конечно, очень загружена и у нее не всегда на все хватает времени. Тем более, она находится в головном офисе и все взаимодействие осуществляет дистанционно. Кроме того, у нее дома больной диабетом ребенок и Юля каждый день отлучается в рабочее время на 2 часа, чтобы сделать ему необходимые процедуры. Но зато Юля "нагоняет" это время работой по ночам и рассылкой писем и указаний в ночное время. Юля не готова отдать полномочия по управлению отделом Лене, потому что Лена работает в компании недавно и не знает всей специфики работы.

Катя - эффективный, но сложный сотрудник. Склонна к тому, чтобы работать "по настроению", конфликтовать с соседними отделами. Катя, по мнению Юли, нуждается в постоянном контроле, который Лена, не зная всей специфики, осуществлять эффективно не сможет.

Ситуация идет к конфликту. Катя саботирует задачи Юли, все время жалуется Лене на неоправданный контроль Юли и сложность взаимодействия с ней. Юля еще более усиливает меры контроля и штрафов за невыполненные вовремя задачи. В результате страдает результативность работы отдела волгоградского филиала.

Как решить данную ситуацию?

### **Тема: Деловые переговоры**

*Ситуация 1.* Предложения партнера нереальны. Он блефует.

Варианты Ваших действий. Вариант 1: прямо и резко сказать ему об этом. Вариант 2: постараться все же найти компромисс. Вариант 3: сделать вид, что Вы ничего не заметили и продолжать переговоры.

*Ситуация 2.* В ходе переговоров кто-то из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет в разрез с вашими планами.

Варианты Ваших действий. Вариант 1: Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненными. Вариант 2: жестко осадить подчиненного, не прерывая переговоров. Вариант 3: в ходе переговоров сказать подчиненному в мягкой форме, что он ошибся.

*Ситуация 3.* Успешно ведя переговоры, Вы соглашаетесь, в том числе и на то,

что выходит за рамки ваших полномочий. Вы опасаетесь, что ваше руководство не одобрит принятое вами решение.

Варианты Ваших действий. Вариант 1: продолжить переговоры в надежде, что их успех говорит сам за себя. Вариант 2: сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством. Вариант 3: ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.

Сложно найти правильное решение и лучше избегать подобных ситуаций. Но если все же ситуация налицо, надо учесть с кем ведутся переговоры, каковы традиции в этой стране.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

#### **Вопросы к зачету**

1. Коммуникация: определение и структура
2. Функции и виды коммуникации
3. Особенности деловой коммуникации
4. Виды деловых коммуникаций
5. Особенности вербальной коммуникации
6. Структура и функции невербальной коммуникации
7. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам
8. Причины плохой коммуникации
9. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации
10. Защитные механизмы в деловой коммуникации
11. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации
12. Деловые переговоры и дискуссии
13. Деловые совещания и собрания
14. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником
15. Публичные выступления и общение через переводчика
16. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
17. Этические принципы деловых коммуникаций
18. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы
19. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях
20. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях

21. Основные понятия об этикете в деловых коммуникациях
22. Организация делового завтрака, обеда, ужина
23. Имидж делового человека: психологические и коммуникативные аспекты
24. Конфликты в деловых коммуникациях
25. Профессиональные стрессы в деловой коммуникации
26. Технология организации деловых коммуникаций: прием клиентов
27. Технология организации деловых коммуникаций: презентация продукции и услуг
28. Технология организации деловых коммуникаций: общение через Интернет
29. Технология организации деловых коммуникаций: общение по телефону
30. Практика поведения на совещаниях и заседаниях