

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

<b>Код модуля</b>	<b>Модуль</b>
1153588	Искусство ведения переговоров

**Екатеринбург**

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Информатика и вычислительная техника 2. Прикладная информатика 3. Программная инженерия	<b>Код ОП</b> 1. 09.03.01/33.01 2. 09.03.03/33.01 3. 09.03.04/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Информатика и вычислительная техника; 2. Прикладная информатика; 3. Программная инженерия	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 09.03.01; 2. 09.03.03; 3. 09.03.04

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Алферьева Татьяна Игоревна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	интеллектуальных информационных технологий
2	Илалова Марина Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий
3	Корнякова Елена Михайловна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Искусство ведения переговоров

## 1.1. Аннотация содержания модуля

Целью модуля «Искусство ведения переговоров» является формирование у студентов потребности в совершенствовании коммуникативной и языковой компетенции; развитие сознательного отношения к собственной речи и речевому поведению окружающих, формирование высокого уровня поведенческой и речевой культуры в сфере делового общения. Изучение модуля способствует приобретению практических навыков деловой коммуникации, направленной на представление интересов компании. В курсе рассматриваются теоретические основы технологии продаж, открытия контакта, активного слушания, работы с возражениями, эффективной презентацией.

## 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	Искусство ведения переговоров	3
ИТОГО по модулю:		3

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
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
Искусство ведения переговоров	УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	З-6 - Сделать обзор коммуникативных стратегий и тактик делового взаимодействия, средств и способов установления контактов для гармоничного общения У-6 - Выбирать коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения

	иностранном(ых) языке(ах)	<p>в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия</p> <p>П-9 - Планировать процесс коммуникации в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия, используя коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения</p> <p>Д-3 - Проявлять способность к толерантной коммуникации</p> <p>Д-4 - Демонстрировать грамотную речь, ораторское мастерство</p>
--	------------------------------	--

### **1.5. Форма обучения**

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Искусство ведения переговоров**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Алферьева Татьяна Игоревна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	интеллектуальных информационных технологий
2	Илалова Марина Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Радиоэлектроники и информационных технологий - РТФ

Протокол № 3 от 07.04.2020 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Алферьева Татьяна Игоревна, Доцент, интеллектуальных информационных технологий
- Илалова Марина Владимировна, Старший преподаватель, интеллектуальных информационных технологий

## 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	Современный чат-этикет	Выбор канала связи (электронная почта, телефонный звонок, мессенджеры). Правила чат-этикета. Правила написания сообщений в мессенджерах. Грамматика. Четкость изложения. Уместность аудио и видео сообщений. Общие чаты.
2	Питчинг как способ продажи любой идеи	Понятие "питч". Структура презентации - идея, решение, перспектива монетизации, бизнес модель, текущие результаты. Таргетинг. Целевая аудитория. Аналитика рынка. Правила создания питчей. Ошибки при создании питчей.
3	Правила эффективной командной работы	Рабочая группа. Основные правила эффективной командной работы. Цели и стратегии. Согласованность. Подотчетность. Принятие решений. Ресурсы. Роль руководителя.
4	Переговоры	Стадии переговоров. Большой и малый круги продаж. Подготовка к переговорам. Стратегии в переговорах. Правила Win-Win. Правила телефонных переговоров.
5	Установление контакта	Установление контакта с собеседником, с клиентом. Правила общения первые 20 секунд. Активное слушание. Ошибки при установлении контакта. Невербальные сигналы. Compliments.
6	Работа с возражениями	Возражение. Работа с возражениями. Причины возражений клиентов. Типы возражений. Методы и техника работы с возражениями. Универсальные приемы работы с возражениями. Этапы работы с возражениями в продажах.

		Работа с возражениями в продажах по телефону. Работа с возражениями в интернет-магазине. Ошибки при отработке возражений.
7	Эффективные коммуникации в проекте	Коммуникации в команде. Представление проекта руководству. Неправильная оценка сроков проекта. Реакция на критику. Исправление ошибок. Планирование коммуникаций. Техники эффективных коммуникаций.

### 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 навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях  общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности  Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	З-6 - Сделать обзор коммуникативных стратегий и тактик делового взаимодействия, средств и способов установления контактов для гармоничного общения

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Искусство ведения переговоров

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Клачкова, , О. А.; Конфликтология : практикум.; Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, Комсомольск-на-Амуре, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/85814.html> (Электронное издание)
2. Клачкова, , О. А.; Основы конфликтологии : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2019;

<http://www.iprbookshop.ru/86142.html> (Электронное издание)

3. Белашева, И. В.; Психология менеджмента : практикум.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/92590.html> (Электронное издание)

4. Садченко, В. Н., Легегина, Т. Б.; Ведение переговоров : учебное пособие (практикум).; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92678.html> (Электронное издание)

5. Качалов, Л. К.; Конфликтология : учебное пособие.; Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, Новосибирск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/102123.html> (Электронное издание)

6. Дагаева, Е. А.; Деловые переговоры : учебное пособие.; Таганрогский институт управления и экономики, Таганрог; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/108077.html> (Электронное издание)

7. Омарова, Г. В.; Язык прессы. Переговорный процесс : учебное пособие.; Дагестанский гуманитарный институт, Махачкала; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/60906.html> (Электронное издание)

8. Воедилов, Д. В.; Техника двухшагового изменения : практическое пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/78111.html> (Электронное издание)

9. ; Конфликтология. Психологические теории, системы, технологии : коллективная монография.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92554.html> (Электронное издание)

10. Короткий, С. В.; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (Электронное издание)

11. Захарова, И. В.; Деловые коммуникации : практикум.; Ай Пи Ар Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (Электронное издание)

12. Генералова, С. В.; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум.; Вузовское образование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (Электронное издание)

13. Дорохина, Р. В.; Этика деловых отношений : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/104697.html> (Электронное издание)

14. Владимирова, Н. В.; Основы деловых коммуникаций : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/115436.html> (Электронное издание)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн "Директ-Медиа". Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

2. ЭБС "Лань" Издательство "Лань". Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

3. eLibrary ООО Научная электронная библиотека. Режим доступа: <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**

1. Национальный открытый университет "ИНТУИТ". Режим доступа: <http://intuit.ru>.

2. Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ. Режим доступа: <http://study.urfu.ru>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Искусство ведения переговоров

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
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная 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 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	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
4	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>