

**Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Международная академия оценки и консалтинга»
НОУ ВПО «МАОК»**

**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ И ВЗРОСЛЫХ
«Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»**
наименование программы

Москва, 2016 г.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Деловые переговоры в конкурентной среде имеют двоякую цель – разрешить спор и в дальнейшем обеспечить сотрудничество. Таким образом, переговоры проводятся для того, чтобы договориться. Однако это утверждение справедливо только в целом. Переговоры нужны, прежде всего, для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение. Известно, что успех любых деловых переговоров зависит от степени подготовленности участников к переговорному процессу. Главным образом – от выбранной ими стратегии и модели ведения деловых переговоров. Немаловажно также уметь управлять конфликтными ситуациями, уметь распознавать манипуляции и защищаться от них, уметь адекватно реагировать на нестандартное поведение собеседника и быть готовыми рассматривать альтернативные решения возникающих проблем.

Цель реализации программы: ознакомить слушателей с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, раскрыть структуру, виды переговоров, стратегия и тактика как осуществления эффективных межличностных коммуникаций, деловых переговоров, роль приемов и навыков убеждающего речевого воздействия, обучить правилам ведения переговорного процесса, основанным на интерпретации практических ситуаций.

Задачи реализации программы: усвоение слушателями различных теорий переговорного процесса и умение применять их в практике делового общения. Собственно практикум включает современные технологии проведения деловых переговоров, определение основных моделей организации и проведения переговоров; приёмы выявления целей и интересов договаривающихся сторон; методы поиска наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению; навыки установления контакта с оппонентами, выбор оптимальной модели вариантов слушания собеседника; основные правила и формулы ведения делового общения; приемы эффективных деловых коммуникаций, основанные на стремлении к совместному поиску решения задач; способы защиты от манипуляций; практические навыки речевой коммуникации, как и на каких условиях делать уступки; выбор тактики эмоционального и рационального давления; создание конструктивных отношений на переговорах; прогнозирование уровня доверия; преодоление барьеров в коммуникации; принципы установления контакта и навыки ведения служебных телефонных разговоров; психологические приемы, как отделить личность от проблемы; этические рамки деловых отношений; дипломатичность делового спора, моделирование ситуации деловых переговоров.

Планируемые результаты освоения программы.

Иметь представление: о теоретических аспектах делового общения, традиционных подходах к ведению деловых переговоров, видах переговоров в конкурентной среде, приемах эффективных деловых коммуникаций, этикетных правилах переговорного процесса, национальных особенностях и традициях делового этикета, основных понятиях конфликтологии и особенностях переговоров в конфликтных ситуациях, а также о типичных ошибках в межличностном общении в процессе переговоров.

Знать: основные этапы переговорного процесса, модели деловых переговоров, процесс организации и ведение деловых переговоров, стратегии, тактики и методику ведения переговоров, психологические аспекты подготовки и ведения делового общения; механизмы коммуникативного воздействия в процессе диалога, в том числе в конфликтных ситуациях; этикетные формы переговорного процесса; особенности ведения диалога в непосредственном общении и по телефону; методы завершения переговоров и заключительные документы; критерии оценки результатов деловых переговоров.

Уметь: влиять на ход диалога или переговоров, корректировать складывающиеся сценарии, переламывать неблагоприятный ход переговоров, интенсифицировать или замедлять переговорные процессы; предвидеть повороты, неожиданные отходы от основной линии, необъяснимые отступления и встречные предложения противоположной стороны, второстепенных участников ситуации, пользователей и истинных создателей ситуации; считывать скрытые подтексты и зашифрованные сигналы и попытки манипуляции; предотвращать негативные, бесполезные, невыгодные варианты и сценариев развития переговоров; импровизировать в сложных ситуациях, используя опыт, собственную спонтанность и креативность; своевременно распознавать замыслы и планы оппонента по переговорам, искать и находить смысл в огромном ворохе фактов, намёков, нюансов, косвенных признаков, неявных указаний и подтекстов

Категория слушателей: учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.

Трудоемкость обучения: 36 часов.

Форма обучения: очно-заочная.

Учебный план программы дополнительного образования

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, ч	Всего, ауд., ч	Аудиторные занятия, ч			СРС, ч.
			лекции	практич. занятия	семинары	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
МОДУЛЬ 1. Обязательные дисциплины	28	22	10	10	2	6
1.1. Деловые переговоры. Стратегия и тактика: теория переговорного процесса; организация и ведение переговоров; подготовка переговоров; стратегия и тактика переговоров; методика ведения переговоров; завершение профессионального бизнес-диалога и выход из речевого контакта.	8	8	4	4	-	2
1.2. Переговоры как искусство общения: деловой этикет в организации переговоров; структурирование бизнес-диалога; коммуникативное лидерство; психогеография в переговорном процессе; ориентация в партнере по переговорам; искусство ведения переговоров; приемы деловых коммуникаций.	12	10	4	4	2	2
1.3. Конфликты и переговоры: процесс возникновения и развития конфликта; особенности ведения переговоров в конфликтной ситуации; некорректные тактики и приемы в переговорах; приемы противостояния.	4	4	2	2	-	2
МОДУЛЬ 2. Семинары-тренинги	12	12	-	-	12	-
Семинар 1. Искусство ведения диалога: конструктивное взаимодействие, основные этапы коммуникации, особенности телефонных обсуждений, первое впечатление, ориентация в интересах собеседника, как правильно слушать собеседника, как правильно задавать вопросы, презентация – как убеждать в том, что не имеет явной выгоды, возражения, эффективное завершение коммуникации с	4	4	-	-	4	-

собеседником, методы развития своих навыков организации конструктивного диалога.						
Семинар 2. Стратегии ведения деловых переговоров с «трудными» партнерами: что может помешать конструктивному диалогу; «грязные» приемы в межличностной коммуникации; NLP в межличностных коммуникациях; техники невербальной «подстройки», техники вербальной «подстройки», различные виды личностных «трудностей» собеседника; экспресс-диагностика; технологии «защиты» от собеседника, технологии нападения, технологии «черной» риторики; скрытые конфликты, осознанные конфликты; методы развития своих навыков взаимодействия.	4	4	-	-	4	-
Семинар 3. Телефонные переговоры: особенности телефонного общения, структура телефонных переговоров; учимся чувствовать собеседника на расстоянии; «свобода слова» – легко и изящно говорим по телефону; от стандартов к импровизации; работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах; разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес-задачи.	4	4	-	-	4	-
2. Итоговое тестирование:	2	2	-	2	-	-
Итого	42	36	10	12	14	6

Аннотация программы дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде» в том числе аннотации по каждой дисциплине в ее составе.

<p>Название программы дополнительного образования</p>	<p>Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»</p>
<p>Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа</p>	<p>Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.</p>
<p>Краткое описание программы дополнительного образования</p>	<p>Деловые переговоры в конкурентной среде имеют двоякую цель – разрешить спор и в дальнейшем обеспечить сотрудничество. Таким образом, переговоры проводятся для того, чтобы договориться. Однако это утверждение справедливо только в целом. Переговоры нужны, прежде всего, для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение. Известно, что успех любых деловых переговоров зависит от степени подготовленности участников к переговорному процессу. Главным образом – от выбранной ими стратегии и модели ведения деловых переговоров. Немаловажно также уметь управлять конфликтными ситуациями, уметь распознавать манипуляции и защищаться от них, уметь адекватно реагировать на нестандартное поведение собеседника и быть готовыми рассматривать альтернативные решения возникающих проблем.</p>
<p>Структура программы (включая количество и наименование модулей)</p>	<p>МОДУЛЬ 1. Обязательные дисциплины: 1.1. Деловые переговоры. Стратегия и тактика. 1.2. Переговоры как искусство общения. 1.3. Конфликты и переговоры. МОДУЛЬ 2. Семинары-тренинги: Семинар 1. Искусство ведения диалога. Семинар 2. Стратегии ведения деловых переговоров с «трудными» партнерами. Семинар 3. Телефонные переговоры.</p>
<p>Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения</p>	<p>Иметь представление: о теоретических аспектах делового общения, традиционных подходах к ведению деловых переговоров, видах переговоров в конкурентной среде, приемах эффективных деловых коммуникаций, этикетных правилах переговорного процесса, национальных особенностях и традициях делового этикета, основных понятиях конфликтологии и особенностях переговоров в конфликтных ситуациях, а также о типичных ошибках в межличностном общении в процессе переговоров. Знать: основные этапы переговорного процесса, модели деловых переговоров, процесс организации и ведение деловых переговоров, стратегии, тактики и методику ведения переговоров, психологические аспекты подготовки и ведения делового общения; механизмы коммуникативного</p>

	<p>воздействия в процессе диалога, в том числе в конфликтных ситуациях; этикетные формы переговорного процесса; особенности ведения диалога в непосредственном общении и по телефону; методы завершения переговоров и заключительные документы; критерии оценки результатов деловых переговоров.</p> <p>Уметь: влиять на ход диалога или переговоров, корректировать складывающиеся сценарии, переламывать неблагоприятный ход переговоров, интенсифицировать или замедлять переговорные процессы; предвидеть повороты, неожиданные отходы от основной линии, необъяснимые отступления и встречные предложения противоположной стороны, второстепенных участников ситуации, пользователей и истинных создателей ситуации; считывать скрытые подтексты и зашифрованные сигналы и попытки манипуляции; предотвращать негативные, бесполезные, невыгодные варианты и сценариев развития переговоров; импровизировать в сложных ситуациях, используя опыт, собственную спонтанность и креативность; своевременно распознавать замыслы и планы оппонента по переговорам, искать и находить смысл в огромном ворохе фактов, намёков, нюансов, косвенных признаков, неявных указаний и подтекстов</p>
Объем часов по программе	36 часов.
Реализуемая форма обучения	очно-заочная.
График обучения	Общий срок реализации образовательной программы – 5-6 недель. Режим занятий 2 раза в неделю по 8 академ.часов.

МОДУЛЬ 1. Обязательные дисциплины

Аннотация рабочей программы дисциплины «Деловые переговоры. Стратегия и тактика»

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Теория переговорного процесса; организация и ведение переговоров; подготовка переговоров; стратегия и тактика переговоров; методика ведения переговоров; завершение профессионального бизнес-диалога и выход из речевого контакта.
Структура программы	Лекции – 4 часа Практические занятия – 4 часа Самостоятельная работа – 2 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Ознакомиться с основами проведения переговоров, раскрыть структуру, виды, стратегия и тактика как осуществления эффективных деловых переговоров, роль приемов и навыков убеждающего речевого воздействия, рассмотреть правила ведения переговорного процесса.
Объем часов по программе	8

Аннотация рабочей программы дополнительного образования детей и взрослых «Переговоры как искусство общения»

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Деловой этикет в организации переговоров; структурирование бизнес-диалога; коммуникативное лидерство; психогеография в переговорном процессе; ориентация в партнере по переговорам; искусство ведения переговоров; приемы деловых коммуникаций.
Структура программы	Лекции – 4 часа Практические занятия – 4 часа Семинары – 2 часа Самостоятельная работа – 2 часа

Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Уметь осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения; Знать психологические особенности общения, типы общения и его строение, закономерности общения, правила делового общения;
Объем часов по программе	10

**Аннотация рабочей программы дополнительного образования
детей и взрослых «Конфликты и переговоры»**

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Процесс возникновения и развития конфликта; особенности ведения переговоров в конфликтной ситуации; некорректные тактики и приемы в переговорах; приемы противостояния.
Структура программы	Лекции – 2 часа Практические занятия – 2 часа Самостоятельная работа – 2 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Знать основы конфликтов и конфликтного поведения, а также методы управления ими. Уметь грамотно осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций, адекватно выбирать методы работы. Владеть навыками ведения переговоров между конфликтующими сторонами.
Объем часов по программе	4

МОДУЛЬ 2. Семинары-тренинги

**Аннотация рабочей программы дополнительного образования
детей и взрослых «Искусство ведения диалога»**

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Конструктивное взаимодействие, основные этапы коммуникации, особенности телефонных обсуждений, первое впечатление, ориентация в интересах собеседника, как правильно слушать собеседника, как правильно задавать вопросы, презентация – как

	убеждать в том, что не имеет явной выгоды, возражения, эффективное завершение коммуникации с собеседником, методы развития своих навыков организации конструктивного диалога.
Структура программы	Семинары – 4 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Знать структуру, виды и формы диалога, способы и правила аргументации. Уметь формулировать вопросы и ответы, уметь противодействовать некорректным уловкам, нарушающим принципы диалога. Владеть общими принципами диалога при осуществлении коммуникативной деятельности, общими этическими требованиями, предъявляемыми к участникам диалога.
Объем часов по программе	4

Аннотация рабочей программы дополнительного образования детей и взрослых «Стратегии ведения деловых переговоров с «трудными» партнерами»

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Что может помешать конструктивному диалогу; «грязные» приемы в межличностной коммуникации; NLP в межличностных коммуникациях; техники невербальной «подстройки», техники вербальной «подстройки», различные виды личностных «трудностей» собеседника; экспресс-диагностика; технологии «защиты» от собеседника, технологии нападения, технологии «черной» риторики; скрытые конфликты, осознанные конфликты; методы развития своих навыков взаимодействия.
Структура программы	Семинары – 4 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Знать специфику переговоров в условиях конфликта. Уметь использовать техники налаживания контакта. Владеть аргументацией на переговорах, манипуляцией на переговорах и техникой противодействия им, навыком переговоров с трудными людьми
Объем часов по программе	4

Аннотация рабочей программы дополнительного образования детей и взрослых «Телефонные переговоры»

Название программы	Программа дополнительного образования детей и
--------------------	---

дополнительного образования	взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Особенности телефонного общения, структура телефонных переговоров; учимся чувствовать собеседника на расстоянии; «свобода слова» – легко и изящно говорим по телефону; от стандартов к импровизации; работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах; разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес-задачи.
Структура программы	Семинары – 4 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Знать особенности и возможности телефонного разговора в деловой коммуникации; основные правила телефонной вежливости; правила использования в деловой коммуникации автоответчика и мобильного телефона. Уметь правильно подготовиться к деловому разговору по телефону; грамотно разговаривать по телефону. Владеть знаниями основных правил делового разговора по телефону.
Объем часов по программе	4

«Итоговое тестирование»

Название программы дополнительного образования	Программа дополнительного образования детей и взрослых «Стратегия деловых переговоров в конкурентной среде»
Целевая группа специалистов, на которых ориентирована программа	Программа для учредители, руководители и специалисты организаций, относящихся к числу субъектов малого и среднего бизнеса; предприниматели, начинающие предприниматели, индивидуальные предприниматели; студенты вузов, колледжей, учащиеся старших классов.
Краткое описание программы дополнительного образования	Итоговое тестирование проводится в письменной форме.
Структура программы	Практические занятия – 2 часа
Перечень основных актуальных компетенций, подлежащих формированию по итогам обучения	Иметь представление: о теоретических аспектах делового общения, традиционных подходах к ведению деловых переговоров, видах переговоров в конкурентной среде, приемах эффективных деловых коммуникаций, этикетных правилах переговорного процесса, национальных особенностях и традициях делового этикета, основных понятиях конфликтологии и особенностях переговоров в конфликтных ситуациях, а также о типичных ошибках в межличностном общении в процессе переговоров. Знать: основные этапы переговорного процесса,

	<p>модели деловых переговоров, процесс организации и ведение деловых переговоров, стратегии, тактики и методику ведения переговоров, психологические аспекты подготовки и ведения делового общения; механизмы коммуникативного воздействия в процессе диалога, в том числе в конфликтных ситуациях; этикетные формы переговорного процесса; особенности ведения диалога в непосредственном общении и по телефону; методы завершения переговоров и заключительные документы; критерии оценки результатов деловых переговоров.</p> <p>Уметь: влиять на ход диалога или переговоров, корректировать складывающиеся сценарии, переламывать неблагоприятный ход переговоров, интенсифицировать или замедлять переговорные процессы; предвидеть повороты, неожиданные отходы от основной линии, необъяснимые отступления и встречные предложения противоположной стороны, второстепенных участников ситуации, пользователей и истинных создателей ситуации; считывать скрытые подтексты и зашифрованные сигналы и попытки манипуляции; предотвращать негативные, бесполезные, невыгодные варианты и сценариев развития переговоров; импровизировать в сложных ситуациях, используя опыт, собственную спонтанность и креативность; своевременно распознавать замыслы и планы оппонента по переговорам, искать и находить смысл в огромном ворохе фактов, намёков, нюансов, косвенных признаков, неявных указаний и подтекстов</p>
Объем часов по программе	2