



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»



(подпись)

В.А. Лапин
(инициалы, фамилия)

« 15 » мая 2024 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
**«Деловые переговоры для руководителей подразделений и
коммерческих служб»**

(наименование программы)

Верхняя Пышма
2024

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для осуществления профессиональной деятельности, направленной на повышение эффективности ведения коммуникаций и переговоров, развития необходимых для совершения переговоров компетенций.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- основы переговоров;
- стратегии и тактики переговоров;
- позиции в переговорах;
- бизнес-этикет телефонного звонка и открытия встречи;
- техники комплимента;
- техники объединяющей идеи;
- предикаты речи разных психотипов;
- понятие «позиция-интересы», переход от позиции к интересам;
- типы возражений;
- технологии стимулирования, интегрированные в ответы на возражение;
- понятие «манипулятивное давление» и технологии ассертивного противостояния к манипуляциям;
- специфику переговоров в команде.

Слушатель должен уметь:

- проявлять поведенческую гибкость, используя разные стили коммуникаций и техники аргументации в любых рабочих ситуациях;
- быть убедительным в деловых переговорах, успешно продвигать свои идеи заинтересованным лицам в любой ситуации;
- эффективно работать с возражениями, оказывая убеждающее воздействие как с помощью логики, так и посредством эмоций.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана на основе: профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (рег. номер 559 утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 109н).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела		Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Итоговая аттестация	
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Основы переговоров. Введение	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	Подготовка к переговорам	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3	Открытие встречи	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
4	Трудные ситуации при открытии встречи	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
5	Исследование ситуации	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
6	Презентация	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
7	Преодоление сопротивления партнера по переговорам	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
8	Технологии стимулирования партнера к принятию нужного решения	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
9	Манипуляции	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
10	Переговоры в команде	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
11	Завершение переговоров	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
12	Итоговая аттестация	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого		16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	0

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекци и	лабора- торные работы	прак. занятия, семина ры
1	2	3	4	5	6	7
1	Основы переговоров. Введение	1	1	0	0	1
2	Подготовка к переговорам	1	1	0	0	1
3	Открытие встречи	3	3	0	0	3
3.1	Бизнес-этикет телефонного звонка	0,5	0,5	0	0	0,5
3.2	Бизнес-этикет открытия встречи	0,5	0,5	0	0	0,5
3.3	Техники комплимента	0,5	0,5	0	0	0,5
3.4	Техника объединяющей идеи	0,5	0,5	0	0	0,5
3.5	Предикаты речи разных психотипов	1	1	0	0	1
4	Трудные ситуации при открытии встречи	1	1	0	0	1
5	Исследование ситуации	1,5	1,5	0	0	1,5
5.1	Понятие «позиция-интересы». Переход от позиции к интересам	0,5	0,5	0	0	0,5
5.2	Воронка вопросов	0,5	0,5	0	0	0,5
5.3	Проблемно-ориентированные вопросы или как с помощью вопросов стимулировать партнера к нужному решению	0,5	0,5	0	0	0,5
6	Презентация	1,5	1,5	0	0	1,5
6.1	Логограф-убеждение	0,5	0,5	0	0	0,5
6.2	Опора на слова партнера по переговорам	0,5	0,5	0	0	0,5
6.3	Презентация с учетом психотипа партнера	0,5	0,5	0	0	0,5
7	Преодоление сопротивления партнера по переговорам	1,5	1,5	0	0	1,5
7.1	Типы возражений	0,5	0,5	0	0	0,5
7.2	Технология преодоления возражения	0,5	0,5	0	0	0,5
7.3	Технология выявления скрытого возражения	0,5	0,5	0	0	0,5
8	Технологии стимулирования партнера к принятию нужного решения	1	1	0	0	1
8.1	Технологии стимулирования, интегрированные в ответы на возражение	0,5	0,5	0	0	0,5
8.2	Классические технологии	0,5	0,5	0	0	0,5
9	Манипуляции	1	1	0	0	1
10	Переговоры в команде	1	1	0	0	1
11	Завершение переговоров	1,5	1,5	0	0	1,5
11.1	Чем и почему завершаются переговоры?	0,5	0,5	0	0	0,5

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции и	лабора- торные работы	прак. занятия, семина ры
1	2	3	4	5	6	7
11.2	Оценка результатов	0,5	0,5	0	0	0,5
11.3	Выводы по итогам переговорного процесса	0,5	0,5	0	0	0,5
12	Итоговая аттестация	1	0	0	0	1
Всего		16	15	0	0	15

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	<p>Виды и стили переговоров. Введение.</p> <p>Подготовка к переговорам.</p> <p>Открытие встречи. Бизнес-этикет телефонного звонка. Бизнес-этикет открытия встречи. Техники комплимента. Техника объединяющей идеи. Предикаты речи разных психотипов</p> <p>Трудные ситуации при открытии встречи.</p> <p>Исследование ситуации. Понятие «позиция-интересы». Переход от позиции к интересам. Воронка вопросов. Проблемно-ориентированные вопросы или как с помощью вопросов стимулировать партнера к нужному решению</p> <p>Презентация. Логограф-убеждение</p>
Второй день	<p>Презентация. Опора на слова партнера по переговорам. Презентация с учетом психотипа партнера.</p> <p>Преодоление сопротивления партнера по переговорам. Типы возражений. Технология преодоления возражения. Технология выявления скрытого возражения.</p> <p>Технологии стимулирования партнера к принятию нужного решения. Технологии стимулирования, интегрированные в ответы на возражение. Классические технологии.</p> <p>Манипуляции.</p> <p>Переговоры в команде.</p> <p>Завершение переговоров. Чем и почему завершаются переговоры? Оценка результатов.</p> <p>Выводы по итогам переговорного процесса.</p> <p>Итоговая аттестация.</p>
<p>¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение</p>	

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1 – Виды и стили переговоров. Введение (1)				
2 – Подготовка к переговорам (1)				
3 – Открытие встречи (3)				
3.1	-	-	Бизнес-этикет телефонного звонка (0,5)	-
3.2	-	-	Бизнес-этикет открытия встречи (0,5)	-
3.3	-	-	Техники комплимента (0,5)	-
3.4	-	-	Техника объединяющей идеи (0,5)	-
3.5	-	-	Предикаты речи разных психотипов (1)	-
4 – Трудные ситуации при открытии встречи (1)				
5 – Исследование ситуации (1,5)				
5.1	-	-	Понятие «позиция-интересы». Переход от позиции к интересам (0,5)	-
5.2	-	-	Воронка вопросов (0,5)	-
5.3	-	-	Проблемно-ориентированные вопросы или как с помощью вопросов стимулировать партнера к нужному решению (0,5)	-
6 – Презентация (1,5)				
6.1	-	-	Логограф-убеждение (0,5)	-
6.2	-	-	Опора на слова партнера по переговорам (0,5)	-
6.3	-	-	Презентация с учетом психотипа партнера (0,5)	-
7 – Преодоление сопротивления партнера по переговорам (1,5)				
7.1	-	-	Типы возражений (0,5)	-
7.2	-	-	Технология преодоления возражения (0,5)	-
7.3	-	-	Технология выявления скрытого возражения (0,5)	-
8 – Технологии стимулирования партнера к принятию нужного решения (1)				
8.1	-	-	Технологии стимулирования, интегрированные в ответы на возражение	-
8.2	-	-	Классические технологии	-
9 – Манипуляции (1)				
10 – Переговоры в команде (1)				

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
11 – Завершение переговоров (1,5)				
8.1	-	-	Чем и почему завершаются переговоры? (0,5)	-
8.2	-	-	Оценка результатов (0,5)	-
8.3	-	-	Выводы по итогам переговорного процесса (0,5)	-

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации:

Итоговая аттестация проводится в форме зачета в виде круглого стола.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы:

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Щавелёва, М. Б. Ведение переговоров : учебно-методическое пособие / М. Б. Щавелёва. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2022. — 26 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/283127>

2. Психология общения и переговоров : учебно-методическое пособие / составитель С. С. Новикова. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 45 с. — ISBN 978-5-9765-4774-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183007>

3. Чумиков, А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация : учебное пособие / А. Н. Чумиков. — Москва : Проспект, 2021. — 189 с. — ISBN 978-5-392-35692-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/280496>

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт консультирования по межличностным коммуникациям.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

Использование ДОТ не предусмотрено в данной программе.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Ситдикова Юлия Раифовна*, ведущий специалист управления дополнительного профессионального образования НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составитель программы: *Федькина Ирина Владимировна*, начальник управления развития персонала ОАО «УГМК».