

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:33

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Ведение переговоров

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01\_1.plx

Форма обучения **заочная**

## Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	4	4	4	4
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная	16	16	16	16
Сам. работа	88	88	88	88
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель: формирование у бакалавров современных подходов к осуществлению деловых коммуникаций и эффективных переговоров, а также приобретение необходимых навыков и практического опыта по их применению в конфликтных ситуациях.
1.2	Задачи: раскрыть теоретические основы ведения переговоров; познакомить с основами подготовки к переговорам на различных уровнях; обозначить структуру и итоговые документы переговорного процесса; познакомить обучающихся с правилами и методами ведения переговоров.

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

#### Знать:

особенности ведения переговоров в сервисной деятельности

#### Уметь:

вести переговоры в соответствии с различиями этнокультурных, исторических и религиозных традиций собеседников

#### Владеть:

методами учета традиций и культурных особенностей собеседников при ведении переговоров

### ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

#### Знать:

правила письменной деловой коммуникации

#### Уметь:

подготавливать деловые документы

#### Владеть:

навыками анализа поведения потребителей

### ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

#### Знать:

инструментарий, необходимый для ведения переговоров с потребителем в сервисной деятельности

#### Уметь:

использовать знания по методологии ведения переговоров
<b>Владеть:</b>
основными стандартами работы в контактной зоне