

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:59

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Ведение переговоров

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя			
Неделя	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	42	42	42	42
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
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
Владеть:
основными стандартами работы в контактной зоне