

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
В.Г. Шубаева
« 02 » май 20 21 г.

Техника проведения коммерческих переговоров

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность *38.03.06 Торговое дело*

Направленность (профиль) программы/ Специализация *Коммерция и электронная торговля*

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Форма обучения *очная*

Составитель(и):

к.т.н, Ткач Владимир Владимирович
к.э.н, Горшков Алексей Анатольевич

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 7
в том числе:		
контактная работа	48	
самостоятельная работа	60	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	20
Практические занятия	28
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	48
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	36
Итого академических часов	144
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Дать понимание теоретических основ техники проведения коммерческих переговоров, обеспечивающей эффективное деловое общение, заключение договоров поставки товаров на взаимовыгодной основе и урегулирование коммерческих споров.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Техника проведения коммерческих переговоров относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 - Способен осуществлять закупки для государственных, муниципальных и корпоративных нужд во взаимодействии с поставщиками (контрагентами, партнерами)	ПК-2.2 - Организует коммерческие переговоры с поставщиками на стадии планирования закупок и продаж товаров, работ, услуг и осуществляет деловое общение с контрагентами в целях определения состояния конкурентной среды на соответствующих товарных рынках	<p>Знать: теоретические аспекты организации партнерских взаимоотношений в коммерческой деятельности; этапы процессов формирования и развития партнерских взаимоотношений в коммерции</p> <p>Уметь: организовывать коммерческие переговоры на стадии планирования закупок и продаж.</p> <p>Владеть: навыками проведения коммерческих переговоров и делового общения с контрагентами.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)	
		Контактная работа	

		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	СРО
Тема 1. Место и роль переговоров в управлении коммерческой деятельностью.	Роль коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей и их цели. Классификация коммерческих переговоров. Периодичность проведения коммерческих переговоров. Этика коммерческих переговоров. Условия поставки и оказания услуг как предмет коммерческих переговоров.	1			4
Тема 2. Комплексное планирование коммерческих переговоров	Трехмерная стратегия проведения коммерческих переговоров. Диагностика препятствий на пути проведения коммерческих переговоров и приемы их устранения. Согласование действий по созданию исходных условий для проведения коммерческих переговоров, проектированию условий сделки и разработке стратегии и тактики проведения коммерческих переговоров. SADT-диаграмма комплексного планирования коммерческих переговоров. Поиск, проверка и выбор деловых партнеров. Методы выбора деловых партнеров.	2	2		6
Тема 3. Техника проведения коммерческих переговоров по телефону.	Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи. Отличия общения по телефону от личной беседы. Преимущества и недостатки телефонных переговоров. Правила ведения телефонных переговоров. Процедура подготовки к коммерческому разговору по телефону. Приемы рационализации телефонных переговоров.	2	4		8
Тема 4. Техника проведения письменных коммерческих переговоров.	Виды письменных коммерческих переговоров. Официальная корреспонденция. Классификация деловых писем. Язык и стиль деловых писем. Стандарты содержания деловых писем. Информативность и убедительность делового письма. Электронные переговоры.	2	4		8
Тема 5. Техника проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи.	Этапы коммерческих переговоров в форме личных встреч. Подготовка к проведению коммерческих переговоров. Ситуации, в которых условия для проведения переговоров являются наиболее благоприятными. Достижение договоренности о проведении коммерческих переговоров и согласование условий их проведения. Проведение коммерческих переговоров (коммерческая беседа). Цель и основные этапы закрытого совещания во время коммерческих переговоров. Сохранение конфиденциальной информации при проведении коммерческих переговоров. Завершение коммерческих переговоров. Анализ итогов коммерческих переговоров.	4	6		10
Тема 6. Техника проведения коммерческих переговоров в сфере закупок и продаж товаров и услуг.	Организационно-экономические особенности ведения коммерческих переговоров по инициативе: поставщика, покупателя. Риски поставщика и покупателя при проведении коммерческих переговоров. Особенности проведения коммерческих переговоров торговыми представителями.	2	4		6
Тема 7. Стратегия проведения	Модель планирования стратегии коммерческих переговоров. Анализ источников переговорной	2	2		6

коммерческих переговоров.	силы. Определение последовательности вопросов, выносимых на обсуждение на коммерческих переговорах. Правила определения степени уступок. Отраслевая специфика экономических компромиссов. Правила поиска экономических компромиссов на коммерческих переговорах. Особенности позиционирования сторон на основе политики условий поставок на коммерческих переговорах. Стратегия проведения конкурентных (распределительных) коммерческих переговоров. Стратегия проведения интеграционных коммерческих переговоров. Техника проведения международных коммерческих переговоров.				
Тема 8. Тактика проведения коммерческих переговоров.	Понятие тактики коммерческих переговоров. Сценарий хода переговоров как база для разработки тактики коммерческих переговоров. Логические и психологические нормы делового общения. Невербальные коммуникации в деловом общении. Использование зрительных образов в коммерческом предложении. Национальные культурные различия в проведении коммерческих переговоров.	4	4		8
Тема 9. Урегулирование коммерческих споров путем проведения переговоров.	Виды коммерческих споров. Признаки конфликтной ситуации. Функции конфликтов на стадии коммуникационной подготовки коммерческой сделки. Формы регулирования конфликтных отношений контрагентов. Возможности переговоров в зависимости от этапа развития коммерческого конфликта. Позиции сторон переговоров при урегулировании коммерческих споров. Этапы переговоров, направленных на разрешение коммерческого конфликта. Карта анализа коммерческого конфликта. Карта коммерческого конфликта. Посредничество при урегулировании коммерческих споров посредством переговоров (медиация).	1	2		4
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		20	28	0	60

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Митрошенков, О.А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — М.: Изд-во Юрайт, 2021. — 315 с.	https://urait.ru/viewer/delovye-peregovory-473473
Родыгина, Н.Ю. Организация и техника внешнеторговых переговоров: учебное пособие для вузов / Н.Ю. Родыгина, В.В.	https://urait.ru/viewer/organizatsiya-i-tehnika-vneshnetorgovykh-peregovorov-473473

Емельянов, С.В. Молева. — М.: Издательство Юрайт, 2021.— 174 с.	476130
Матвеева, Л.В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2021. — 121 с.	https://urait.ru/viewer/psihol ... ya-vedeniya-peregovorov- 471449

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 511 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 66 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна - 1 шт., тумба мультимедийная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А
Ауд. 113 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 44 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 4 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Колонки JBL(белые) - 2 шт., Экран с электроприводом 153x200 см д100 - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1240A) 240 Вт/100 В - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Роль коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей.
- 2 Типология целей проведения коммерческих переговоров.
- 3 Классификация транзакционных издержек. Периодичность проведения коммерческих переговоров.
- 4 Виды проведения переговоров в зависимости от способа общения: переписка (почтой, телеграфом, по факсу, на основе системы электронного обмена и др.), общение по телефону, личная встреча, общение через посредника.
- 5 Условия поставки и оказания услуг как предмет коммерческих переговоров.
- 6 Трехмерная стратегия проведения коммерческих переговоров.
- 7 Диагностика препятствий на пути проведения коммерческих переговоров и приемы их устранения.
- 8 Согласование действий по созданию исходных условий для проведения коммерческих переговоров, проектированию условий сделки и разработке стратегии и тактики проведения коммерческих переговоров.
- 9 Поиск, проверка и выбор деловых партнеров.
- 10 Методы выбора деловых партнеров.
- 11 Телефонные переговоры как способ согласования условий деловой встречи.
- 12 Виды письменных коммерческих переговоров.
- 13 Этапы коммерческих переговоров в форме личных встреч.
- 14 Организационно-экономические особенности ведения коммерческих переговоров по инициативе: поставщика, покупателя.
- 15 Риски поставщика и покупателя при проведении коммерческих переговоров.
- 16 Особенности проведения коммерческих переговоров торговыми представителями.
- 17 Модель планирования стратегии коммерческих переговоров.
- 18 Анализ источников переговорной силы.
- 19 Определение последовательности вопросов, выносимых на обсуждение на коммерческих переговорах.
- 20 Правила определения степени уступок.
- 21 Отраслевая специфика экономических компромиссов.
- 22 Правила поиска экономических компромиссов на коммерческих переговорах.
- 23 Особенности позиционирования сторон на основе политики условий поставок на коммерческих переговорах.
- 24 Стратегия проведения конкурентных (распределительных) коммерческих переговоров.
- 25 Стратегия проведения интеграционных коммерческих переговоров.
- 26 Техника проведения международных коммерческих переговоров.
- 27 Понятие тактики коммерческих переговоров.
- 28 Сценарий хода переговоров как база для разработки тактики коммерческих переговоров.
- 29 Логические и психологические нормы делового общения.
- 30 Невербальные коммуникации в деловом общении.
- 31 Использование зрительных образов в коммерческом предложении.
- 32 Национальные культурные различия в проведении коммерческих переговоров.
- 33 Виды коммерческих споров.
- 34 Функции конфликтов на стадии коммуникационной подготовки коммерческой сделки.

- 35 Формы регулирования конфликтных отношений контрагентов.
- 36 Возможности переговоров в зависимости от этапа развития коммерческого конфликта.
- 37 Этапы переговоров, направленных на разрешение коммерческого конфликта.
- 38 Карта анализа коммерческого конфликта.
- 39 Карта коммерческого конфликта.
- 40 Посредничество при урегулировании коммерческих споров посредством переговоров (медиация).

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Доклад	письменно	1-4
2	Контрольная работа	письменно	5-9
3	Текущий контроль	письменно	1-9

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка сообщений, докладов	1-4
Выполнение домашних заданий	5-9
Подготовка к экзамену	1-9

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
-------	--------

<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.