

**Образовательное частное учреждение
Дополнительного профессионального образования «Центр
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при
МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист»



Т.С. Григорьева/
«01» июня 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Эффективные переговоры»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" и Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об образовании в Российской Федерации".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

1. Цель программы:

Основной целью курса является приобретение навыков техник ведения переговоров, сможете управлять эмоциями во время переговоров.

Планируемый результат обучения:

Лица, успешно освоившие программу, должны овладеть следующими компетенциями: эффективно проводить даже самые тяжелые переговоры.

Совершенствуемые компетенции

| № | Компетенция | Направление подготовки |
|---|-------------|------------------------|
|---|-------------|------------------------|

| | | |
|---|--|--|
| | | ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВО ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) |
| | | Код компетенции |
| 1 | владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления | ПК-10 |
| 2 | умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | ПК-2 |

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта 08.026 «Специалист в сфере закупок»

»

| № | Компетенция | Направление подготовки |
|---|--|--|
| | | Трудовые функции (код) |
| 1 | для государственных, муниципальных и корпоративных нужд (Этика делового общения и правила ведения переговоров) | Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги А/01.5 |

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями, Приказ Минтруда России от 09.10.2014 N 678н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по продажам в автомобилестроении" (Зарегистрировано в Минюсте России 13.11.2014 N 34689)

| № | Компетенция | Направление подготовки |
|---|--|------------------------|
| | | Трудовые функции (код) |
| 1 | Обеспечение закупок для государственных, Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание (Ведение преддоговорной работы и предпродажных мероприятий) | А/02.3 |

После окончания обучения Слушатель будет знать:

1. Факторы, определяющие модель поведения.
2. Анализ ситуации, матрицу позитивности.
3. Оптимальную переговорную стратегию.
4. Самый короткий путь достижения цели в переговорах.
5. Циклы убеждения.
6. Ловушки человеческого мозга в переговорах.
7. Профиль компетентности эффективного переговорщика
8. Психологическая подготовка.

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- Самостоятельно подготавливать и планировать стратегию ведения переговоров;
- Демонстрировать соответствующее фазе переговоров поведение;
- Грамотно использовать в переговорах свои профессиональные, технические и психологические особенности;
- Улучшить имеющиеся навыки ведения переговоров;
- Анализировать оппонента и его поведение в различных ситуациях;
- Убеждать и правильно аргументировать;
- Вести переговоры со стратегическим и тактическим сознанием того, как индивидуальное поведение способствует успеху, либо, напротив, тормозит процесс;
- Рационально и целесообразно использовать различные техники ведения переговоров;
- Оптимизировать свою технику ведения телефонных переговоров;

2. Учебный план:

Категория слушателей:

- руководители;
- менеджеры по продажам и маркетингу;
- сотрудники отделов закупок;
- все, кто ведёт переговоры с клиентами, партнёрами, поставщиками;
- все, кто хотел бы повысить свою эффективность в переговорах, усовершенствовать своё умение влиять, убеждать, добиваться своего в общении.

Требования к предварительной подготовке: нет

Срок обучения: 16 академических часов, 8 ак.ч. самостоятельно

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

| № п/п | Наименование модулей по программе | Общая трудоемкость | Общая трудоемкость (акад. час) | В том числе, аудиторных | | СРС | ПА* |
|-------|-----------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------|-----|-----|
| | | | | Лекций | Практических занятий | | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|----|--------------|---|---|---|-----------|
| 1 | Модуль 1. Переговорные позиции и стратегии | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 | Уст. пров |
| 2 | Модуль 2. Базовые переговорные техники | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 | Уст. пров |
| 3 | Модуль 3. Авторские переговорные техники | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 | Уст. пров |
| 4 | Модуль 4. Ситуационное переговорное поведение | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 | Уст. пров |
| | Итого: | 24 | 16 | 8 | 8 | 8 | |
| | Итоговая аттестация | | тестирование | | | | |

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3

3. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

| Неделя обучения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Итого часов |
|---|----|----|----|-----|----|----|----|-------------|
| | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс | |
| 1 неделя | 4 | 4 | 4 | 4ИА | - | - | - | 16 |
| СРС | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 8 |
| Итого: | | | | | | | | 24 |
| Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование) | | | | | | | | |

4. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1. Переговорные позиции и стратегии

- Переговорные позиции
 - Исторически сложившиеся модели поведения в переговорах
 - Факторы, определяющие модель поведения
 - Анализ ситуации, матрица позитивности
 - Практикум на определение переговорной позиции
- Переговорные стратегии
 - Существующие переговорные стратегии
 - Сочетание переговорных позиций и стратегий
 - Практикум на определение оптимальной переговорной стратегии
- Реализация переговорных стратегий
 - Обозначение своей позиции: правила, анализ ошибок
 - Прояснение позиции партнера по переговорам, используемые приемы и тонкости данного этапа
 - Самый короткий путь достижения цели в переговорах
 - Цикл убеждения
 - Ловушки человеческого мозга в переговорах

Модуль 2. Базовые переговорные техники

- Техники вопросов
 - Вопросы и переговорные позиции
 - Прогноз ответа, прояснение ситуации до предела
 - Баланс вопросов
- Техника обратной связи
- Техника убедительного сообщения
 - Открытая коммуникация
 - Содержательное наполнение
 - Мотивирующее воздействие
- Техники работы с сопротивлением
 - Работа с сопротивлением. Принципы.
 - Работа с сопротивлением. Техника «Парафраз»
- Техника бизнес-расстановки в деловых переговорах
- Я как переговорщик: плюсы и минусы.
 - Профиль компетентности эффективного переговорщика.
 - Самодиагностика: мои слабые и сильные стороны как переговорщика.

Модуль 3. Авторские переговорные техники

- Техника переговорной волны
- Переговорная техника «Скалолаз»
- Переговорная техника «Невидимка»
- Переговорные техники «Неожиданный вопрос», «Магический парадокс»
- Переговорные техники «Эмпатический удар» и «Эмпатический удар – 2, или обратный удар»
- Переговорная техника «Заполните пропуски»
- Переговорная техника «Дорога к слову «нет»
- Использование в переговорах тактики восточных единоборств
 - Переговоры как поединок
 - Основные тактические действия: Атака, Защита, Подготовка, Маневрирование, Обманные движения
 - Техники психофизической подготовки к переговорам и снятие послепереговорного напряжения

Модуль 4. Ситуационное переговорное поведение

- Переговорные навыки для управленческой работы
 - Позитивное видение
 - Переговоры в ситуации с неоднозначными результатами контроля
 - Анализ типичных управленческих переговорных ситуаций (кейсы)
 - Управленческие позиции в переговорах с сотрудниками
 - Регламент коммуникаций менеджер – представитель в условиях удаленного руководства
- Переговорные навыки в практике продаж
- Инструментальное сопровождение переговоров
- Переговорные практики для результативного поведения внутри организации
- Переговоры руководителя и подчиненного
- Язык переговоров
- Переговоры на совещании
- Особенности презентационных техник
- Работа с презентационным стрессом

5. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

6. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме практикума в соответствии с учебным планом. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Что такое переговоры
2. Зачем нужны переговоры?
3. Каким образом можно приводить аргументы в переговорах
4. Какие инструменты для бесконфликтного общения вы знаете
5. Будет ли считаться манипуляцией неудобное местоположение
6. Какие инструменты вы знаете для контроля своего состояния в переговорах
7. Какие способы позволяют снизить давление в ваш адрес

8. Когда можно говорить о цене в переговорах
9. Что такое «зеркалить» оппонента?
10. Сколько по времени можно «зеркалить»?
11. Какой максимум можно достичь в переговорах
12. Что отвечать на просьбу о скидке?
13. Какие когнитивные нарушения вы знаете
14. Что поможет генерировать варианты в процессе переговоров?

Тест «Контроль знаний после курса Эффективные переговоры»

Вопрос 1/20

Что такое переговоры

Выберите один ответ:

- Коммуникация знакомых друг другу людей
- Коммуникация людей с определенной целью
- Коммуникация людей с целью выполнения дальнейших шагов

Вопрос 2/20

Признаки конструктивных переговоров

Выберите несколько ответов:

- Между сторонами нет значительных различий в силе
- Стороны представляют различные интересы
- одна из сторон не зависит от другой
- Стороны в переговорах взаимозависимы

Вопрос 3/20

Какое "поле" дает понимание, что переговоры реальны

Выберите один ответ:

- Я "-", ты "-"
- Я "+", Ты "+"
- Я "-", ты "+"
- Я "+", Ты "-"

Вопрос 4/20

3 критерия, от которых будет зависеть стратегия проведения переговоров

Выберите один ответ:

- интересы, ресурсы, ситуация
- интересы, эмпатия, ресурсы
- ситуация, деньги, власть

Вопрос 5/20

Сколько лет мозгу «Рептилий»

Выберите один ответ:

- 100 лет
- 1000 лет
- 100 млн.лет
- 10 млн. лет

Вопрос 6/20

Функция мозга «Рептилий»

Выберите один ответ:

- анализ
- память
- инстинкт самосохранения

Вопрос 7/20

Сколько лет лимбической системе

Выберите один ответ:

- 1000
- 5000
- 50 млн.
- 500 млн.

Вопрос 8/20

Функция лимбической системы

Выберите один ответ:

- Эмоции
- речь
- аналитика

Вопрос 9/20

Что дает развитие эмоционального интеллекта

Выберите один ответ:

- возможность контролировать свои эмоции
- возможность контролировать и управлять своими эмоциями, в зависимости от внешних и внутренних факторов

Вопрос 10/20

До какого возраста можно развивать эмоциональный интеллект

Выберите один ответ:

- всю жизнь
- до 30
- до 18

Вопрос 11/20

4 основных навыка в эффективных переговорах

Выберите несколько ответов:

- Достижение результатов(умение торговаться)
- быть психологом
- поддержание контакта (раппорт)
- упорство
- гибкость
- самопродвижение (укрепление своей позиции)

Вопрос 12/20

Что такое раппорт

Выберите один ответ:

- четкий ответ
- доказательства
- установка контакта

Вопрос 13/20

Сколько лет Неокортексу

Выберите один ответ:

- 1000
- 5000

- 1500-3000

Вопрос 14/20

Функции Неокортекса важные для переговоров

Выберите один ответ:

- привязанность, гибкость, эмпатия
- логика, память, структурированность

Вопрос 15/20

Как перевести оппонента на уровень неокортекса

Выберите несколько ответов:

- задавать открытые вопросы
- улыбаться
- писать

Вопрос 16/20

Можно ли вести переговоры на уровне мозга Рептилий

Выберите один ответ:

- да
- нет

Вопрос 17/20

Как вы поймете, что оппонент не на уровне неокортекса

Выберите один ответ:

- по расширенным зрачкам глаз
- не может структурировано ответить на вопрос
- по движениям рук

Вопрос 18/20

ЧТО ВАЖНО ДЛЯ СОЗДАНИЯ РАМКИ "ВЫИГРАТЬ-ВЫИГРАТЬ"

Выберите несколько ответов:

- помнить о своих целях
- интересы вместо позиций
- разделение позиций людей и интересов
- не отступать от своего плана действий

- обсуждать множество вариантов
- установить правила и критерии по которым идет совместная работа

Вопрос 19/20

Техника переговоров "Неведимка"-это

Выберите один ответ:

- надо не попадаться партнеру на глаза
- надо смотреть чуть поверх глаз
- надо прятать руки

Вопрос 20/20

Техника "Скалолаз" -это

Выберите один ответ:

- взять на переговоры спецснаряжение
- идти в процессе переговоров, фиксируя каждый шаг договоренностей и продвигаться гибко дальше
- отбрасывать "лишние" вопросы на следующий уровень переговоров