

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

Москва, 2023 г.

Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	10
Рабочая программа учебной дисциплины «Основы переговоров».....	11
Рабочая программа учебной дисциплины «Алгоритм переговоров»	14
Рабочая программа учебной дисциплины «Манипуляции в переговорах».....	17
Рабочая программа учебной дисциплины «Фишки и психологические инструменты в переговорах»	20
Рабочая программа учебной дисциплины «Практика»	23
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	26
Формы аттестации	26
Критерии оценки слушателей	27
Фонд оценочных средств.....	29
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	38
Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	38
Требования к материально-техническим условиям	38
Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям	40

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Переговоры без манипуляций: как договориться с выгодой для бизнеса» составлена на основании требований:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499;
- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
- Профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года № 679.

Набор дисциплин данной программы предназначен для слушателей, занимающихся переговорами. Программа рассчитана на 47 часов.

Блочно-модульный характер обучения позволяет перерабатывать и обновлять учебный материал, оценить творческий потенциал слушателя, его умения самостоятельного получения новых знаний. По каждому модулю (дисциплине) производится промежуточный контроль в форме домашних заданий и зачетов.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, домашние задания-практикумы, а также промежуточный контроль знаний и навыков и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде онлайн тестирования.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели возможность применить полученные знания на практике и закрепить профессиональные навыки.

АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и комплексного экзамена, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур».

Цель реализации программы:

приобретение новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение эффективности ведения коммуникаций и переговоров, развития необходимых для совершения переговоров компетенций. А также освоение новых знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

Планируемые результаты освоения программы:

Специалист должен обладать общими компетенциями (ОК), включающими способности:

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- работать самостоятельно и в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- развивать культуру межличностного общения, устанавливать контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

Специалист должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

- Определение целей и задач на переговоры
- Выстраивание стратегий и тактик на переговоры
- Использование этапности переговоров
- Подбор аргументации в переговорах
- Определение позиции в переговорах
- Отражение манипуляции в переговорах
- Ведение онлайн переговоров
- Проведение саморефлексии после переговоров

Область реализации компетенций цифровой экономики: любые отрасли включающие в себя ведение переговоров.

Характеристика профессиональной деятельности слушателей

Область профессиональной деятельности слушателей:

- Переговоры на рынках b2b, b2c и b2g
- Любые области, где в задачи сотрудника входит ведение переговоров

Категория слушателей:

- граждане возраста от 18 лет до пенсионного возраста

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Уровень сложности программы: базовый уровень (ключевые профессиональные знания и умения/ освоение основного инструментария и технологий профессиональной деятельности/базовые навыки и (или) опыт самостоятельного решения профессиональных задач в соответствующей области реализации компетенции цифровой экономики)

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Опыт работы: без опыта работы

Минимальное количество мест в группе: 10

Максимальное количество мест в группе: 30

Организационно-педагогические условия:

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Срок обучения: 47/4/1 (ак час, нед., мес.)

Недельная нагрузка: 11,8 часов

Предварительный режим обучения: 2,4 академических часа в день

Режим занятия: 22 академических часа самостоятельного обучения, 25 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

- Преподаватели учебных дисциплин – Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания, предполагающих выполнение слушателями практических заданий.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу
- Информационно-технологический персонал - обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта Контур.Школы и т.п).

Содержание программы повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу.

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

Промежуточный контроль знаний, полученных слушателями посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

Итоговая аттестация по Программе проводится в форме тестирования и должна выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных самостоятельных занятий и подтвердивший самостоятельное изучение сдачей поурочных тестов.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

Оценочными материалами по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестировании) и итоговой аттестации.

Методическими материалами к программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы. Перечень методических материалов приводится в рабочей программе образовательной организации.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В РАМКАХ ИМЕЮЩЕЙСЯ КВАЛИФИКАЦИИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Переговоры без манипуляций» **должен знать:**

- Что такое переговоры
- Виды переговоров
- Стратегии и тактики переговоров
- Структуру переговоров
- Позиции в переговорах
- Транзактный анализ
- Правила проведения онлайн переговоров
- Основы профайлинга

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Переговоры без манипуляций» **должен уметь:**

- Применять инструменты переговоров в своей работе
- Определять цели и задачи переговоров
- Выстраивать стратегии и тактики на переговоры
- Соблюдать структуру переговоров
- Подготавливать аргументацию для переговоров
- Выходить на выгодную позицию в переговорах
- Распознавать манипуляции в переговорах
- Противостоять манипуляции в переговорах
- Проводить саморефлексию после переговоров
- Вести переговоры в переписке
- Определять эмоции оппонента

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
Повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятель ная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	Основы переговоров	9	5	3	1	Зачет
2	Алгоритм переговоров	12	6	4	2	Зачет
3	Манипуляции в переговорах	7	3	3	1	Зачет
4	Фишки и психологические инструменты в переговорах	13	6	5	2	Зачет
5	Практика	4	2	—	2	—
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	47	22	15	10	—

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практически е занятия	
1	Основы переговоров	9	5	3	1	Зачет
1.1	Что такое переговоры	3	2	1	—	Тестировани е
1.2	Цели и задачи переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
1.3	Виды переговоров	3	2	1	—	Тестировани е
2	Алгоритм переговоров	12	6	4	2	Зачет
2.1	Стратегии и тактики	3	2	1	—	Тестировани е
2.2	Структура переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
2.3	Аргументация	3	1	1	1	Тестировани е
2.4	Позиции в переговорах	3	2	1	—	Тестировани е
3	Манипуляции в переговорах	7	3	3	1	Зачет
3.1	Манипуляции в переговорах	4	1	2	1	Тестировани е
3.2	Транзактный анализ	3	2	1	—	Тестировани е
4	Фишки и психологические инструменты в переговорах	13	6	5	2	Зачет
4.1	Саморефлексия после проведенных переговоров	3	1	1	1	Тестировани е
4.2	Переговоры в онлайн-формате	3	2	1	—	Тестировани е

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практически е занятия	
4.3	Как быть убедительным на переговорах.	3	2	1	—	Тестировани е
4.4	Профайлинг	4	1	2	1	Тестировани е
5	Практика	4	2	—	2	—
5.1	Анализ кейсов	2	1	—	1	—
5.2	Практика ведения переговоров	2	1	—	1	—
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	47	22	15	10	—

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы. Срок освоения программы – 4 недели. Примерный режим занятий: 2,4 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся, согласно графику.

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Основы переговоров	РП	4			
		СР	5			
2	Алгоритм переговоров	РП	6			
		СР		6		
3	Манипуляции в переговорах	РП		4		
		СР		3		
4	Фишки и психологические инструменты в переговорах	РП			7	
		СР			6	
5	Практика	РП				3
		СР				1
Итоговая аттестация		РП				2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб
Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
«Основы переговоров»**
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей в области переговоров и особенностях работы в различных ситуациях, использования полученных знания в практической работе. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Понимать специфику переговоров. Корректно применять различные инструменты для достижения результата в переговорах.
- Определять цели и задачи на переговоры.
- Классифицировать виды переговоров.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить отличие переговоров от других видов коммуникаций; специфику видов переговоров. Овладеть навыками основ ведения переговоров.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Что такое переговоры
- Компоненты управления переговорами
- Виды переговоров

Уметь:

- Определять цели и задачи переговоров
- Выстраивать стратегии и тактики на переговоры
- Отличать переговоры от других видов коммуникаций
- Определять вид переговоров

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 5 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 4 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	Основы переговоров	9	5	3	1	Зачет
1.1	Что такое переговоры	3	2	1	—	Тестирование
1.2	Цели и задачи переговоров	3	1	1	1	Тестирование
1.3	Виды переговоров	3	2	1	—	Тестирование

Урок 1.1. Что такое переговоры

- Что такое переговоры
- Отличие переговоров от других видов деловой коммуникации

Урок 1.2. Цели и задачи переговоров

- Сущность переговоров
- Компоненты управления переговорами
- Постановка цели на переговоры
- Самостоятельная работа: Сформулируйте задачи на предстоящие переговоры по условиям кейса

Урок 1.3. Виды переговоров

- Классификации переговоров и их особенности
- Принципиальные отличия видов переговоров

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб
Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
«Алгоритм переговоров»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей переговорам, использование этапности переговоров. Выстраивание стратегий и тактик переговоров. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть теоретическими знаниями и алгоритмами ведения переговоров. Использовать различные инструменты в практике для ведения переговоров.
- Определять позиции в переговорах, свою и оппонента.
- Подготавливать аргументацию для предстоящих переговоров.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить структуру переговоров; дает понимание правильности ведения переговоров. Формирует навыки подготовки аргументации и определения позиций.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Стратегии и тактики переговоров
- Структуру переговоров
- Позиции в переговорах

Уметь:

- Выстраивать стратегии и тактики на переговоры
- Соблюдать структуру переговоров
- Подготавливать аргументацию для переговоров
- Выходить на выгодную позицию в переговорах

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 12 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 6 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 6 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
2	Алгоритм переговоров	12	6	4	2	Зачет
2.1	Стратегии и тактики	3	2	1	—	Тестирование
2.2	Структура переговоров	3	1	1	1	Тестирование
2.3	Аргументация	3	1	1	1	Тестирование
2.4	Позиции в переговорах	3	2	1	—	Тестирование

Урок 2.1 Стратегии и тактики

- Что такое стратегия и тактика
- Виды стратегий в переговорах
- Тактики ведения переговоров

Урок 2.2. Структура переговоров

- Этапы подготовки
- Подготовка к переговорам
- Переговорный процесс
- Завершение переговоров
- SWOT-анализ
- Самостоятельная работа: Сделайте SWOT-анализ по условиям кейса, Исходя из проведенного анализа, напишите, стратегии и тактики

Урок 2.3. Аргументация

- Что такое аргументация
- Подготовка аргументации для переговоров
- Самостоятельная работа: Подготовка аргументов исходя из условий кейса.

Урок 2.4. Позиции в переговорах

- Какие позиции бывают в переговорах
- Анализ переговорной позиции
- Инструменты выхода в рациональную переговорную позицию

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Врубль Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Манипуляции в переговорах»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по определению и противостоянию манипуляциям во время переговоров. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Анализировать поведение оппонента с целью выявления манипуляции.
- Владеть инструментами для отражения манипуляции.
- Проводить транзактный анализ.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить понятие манипуляции в переговорах. Овладеть навыками основ распознавания и отражения манипуляций; проведения транзактного анализа.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Что такое манипуляция
- Виды манипуляций
- Что такое транзактный анализ

Уметь:

- Распознавать манипуляции в переговорах
- Противостоять манипуляции в переговорах
- Проводить транзактный анализ

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 3 ак. часа, работа на образовательной онлайн-платформе – 4 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
3	Манипуляции в переговорах	7	3	3	1	Зачет
3.1	Манипуляции в переговорах	4	1	2	1	Тестирование
3.2	Транзактный анализ	3	2	1	—	Тестирование

Урок 3.1. Манипуляции в переговорах

- Что такое манипуляция и ее виды
- Как распознать манипуляцию
- Как противостоять манипуляции
- Манипуляции с ценой
- Самостоятельная работа: Найти формулировки для перехвата управления, используя изученные методы

Урок 3.2. Транзактный анализ

- Основы транзактного анализа
- Модель РВД в переговорах
- Практическая отработка

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб

Т.В. Рубан

01 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Фишки и психологические инструменты в переговорах»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по психологическим инструментам, повышающим эффективность переговоров. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Проводить саморефлексию после переговоров.
- Знать особенности проведения онлайн переговоров.
- Владеть основами профайлинга.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить дополнительные инструменты переговоров. Владеть техниками распознавания эмоций; ведением переговоров в мессенджерах.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Алгоритм проведения саморефлексии
- Правила онлайн переговоров
- Основы профайлинга

Уметь:

- Проводить саморефлексию после переговоров
- Вести переговоры в переписке
- Определять эмоции оппонента

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 13 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 6 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе - 7 ак. часов).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
4	Фишки и психологические инструменты в переговорах	13	6	5	2	Зачет
4.1	Саморефлексия после проведенных переговоров	3	1	1	1	Тестирование
4.2	Переговоры в онлайн-формате	3	2	1	—	Тестирование
4.3	Как быть убедительным на переговорах.	3	2	1	—	Тестирование
4.4	Профайлинг	4	1	2	1	Тестирование

Урок 4.1. Саморефлексия

- Саморефлексия после переговоров
- Практическая отработка
- Практическое задание: Анализ переговоров по чек листу

Урок 4.2. Переговоры в онлайн формате

- Правила ведения переговоров в онлайн-формате
- Переговоры в мессенджерах

Урок 4.3. Как быть убедительным на переговорах.

- Настрой в переговорах как залог успеха
- Работа с эмоциями во время переговоров

Урок 4.4. Профайлинг

- Введение в профайлинг
- Поведение и эмоции
- Ложь
- Самостоятельная работа: Анализ видео и фото

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
«Практика»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

**ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ МАНИПУЛЯЦИЙ:
КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ВЫГОДОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

Москва, 2023 г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей на практике по инструментам, повышающим эффективность переговоров. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 1188 «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Научиться анализировать переговоры
- Овладеть навыком ведения переговоров

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить дополнительные инструменты переговоров. Овладеть техниками оценки переговоров и получить опыт ведения переговоров.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Как оценить переговоры
- Как готовиться к предстоящим переговорам

Уметь:

- Проводить переговоры
- Проводить оценку и анализ переговоров

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 ак. часа (из них самостоятельное изучение материала – 2 ак. часа, работа на образовательной онлайн-платформе - 2 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
5	Практика	4	2	—	2	—
5.1	Анализ кейсов	2	1	—	1	—
5.2	Практика ведения переговоров	2	1	—	1	—

Урок 5.1. Анализ кейсов

- Типичные ошибки при работе с кейсом
- Практическое задание

Урок 5.2. Практика ведения переговоров

- Итоговая работа по курсу
- Как выполнить итоговую работу

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан «Фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний,
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях

Текущий контроль знаний слушателей проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - Оценка качества усвоения слушателями содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий.

Лицам, освоившим образовательную программу «Переговоры без манипуляций: как договориться с выгодой для бизнеса» и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца с указанием названия программы, календарного периода обучения, длительности обучения в академических часах.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых слушателями.

Критерии оценки слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Понимание основ переговоров	Отличать переговоры от других видов коммуникаций	Знания: - Что такое переговоры - Компоненты управление переговорами Умения: - Классифицировать виды переговоров - Ставить цели на переговоры
Знание алгоритма переговоров	Применение структуры и этапов переговоров	Знания: - Стратегий и тактик переговоров - Структуры переговоров Умения: - Выстраивать тактику на переговоры - Подготавливать аргументацию для переговоров
Умение работать с Манипуляциями	Понимание как отразить манипуляцию со стороны оппонента	Знания: - что такое манипуляция - какие модели бывают в транзактном анализе - инструменты противостояния манипуляциям Умения: - распознавать манипуляцию - проводить транзактный анализ
Проведение само рефлексии после переговоров	Анализ собственных действий по итогу переговоров	Знания: - что такое саморефлексия - критерии оценки переговоров Умения: - проводить анализ переговоров по чек листу
Переговоры в онлайн формате	Понимание особенностей проведения онлайн переговоров	Знания: - правил проведения онлайн переговоров - особенностей ведения переговоров в мессенджерах Умения: - готовиться к онлайн переговорам
Распознавание эмоций оппонента	Понимание основных принципов профайлинга	Знания: - что такое профайлинг - какие бывают эмоции Умения: - определять линии поведения - считывать эмоции

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме тестирования.

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердые и всесторонние знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации продемонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателя. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации продемонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Фонд оценочных средств

Урок 1.1 «Что такое переговоры»

1. Что такое переговоры?
 1. Любая деловая коммуникация между двумя и более сторонами
 2. Процесс обсуждения условий, на которых может быть достигнуто соглашение между сторонами
 3. Подготовка аргументов для изменения точки зрения другой стороны
2. Что из перечисленного является влиянием?
 1. В ходе переговоров мы приводим ряд аргументов в пользу нашего предложения
 2. Назначаем переговоры на нейтральной территории, чтобы ни одна из сторон не имела преимущества «права хозяина»
 3. Достигаем согласия оппонента относительно предложенного нами условия по одному из пунктов повестки
3. Чем переговоры отличаются от продажи?
 1. В переговорах, в отличие от продажи, не нужно убеждать клиента в выгоды нашего предложения
 2. В переговорах точно придется опуститься по цене
 3. В продажах нужно убедить клиента, что купить на существующих условиях выгодно, а в переговорах нужно совместно найти те условия, на которых сделка может быть заключена
4. Какой инструмент не стоит применять в канале «Построение отношений»?
 1. Small talk
 2. Compliment
 3. Формирование потребности
 4. Ассертивная просьба
5. Какая фраза лорда Болингброка работает в канале «Продажи»?
 1. «Но, Герцогиня, ведь это же не аудиенция и даже не официальный прием, а всего-навсего обыкновенный вечер, на котором маркиз будет присутствовать как совершенно частное лицо»
 2. «Разве можно что-нибудь скрыть от вас? Вы так проникательны!»
 3. «Сегодня я не намерен Вам угрожать. Напротив – я пришел оказать вам услугу»

Урок 1.2 «Цели и задачи переговоров»

1. В чем сущность переговоров?
 1. У сторон должны быть общие цели
 2. Переговоры возможны, когда области допустимых решений сторон пересекаются, образуя область торга
 3. Переговоры нужны всегда, когда существуют разногласия в видении ситуации сторонами
2. При каких вводных стороны вероятнее всего смогут договориться о купле-продаже автомобиля? При условии, что технические характеристики примерно совпадают с требованиями покупателя
 1. Покупатель готов купить автомобиль максимум за 1 200 тыс., но идеально было бы найти за 950 тыс. Продавец хочет продать за 1 400 тыс. и готов уступить не более 150 тыс.
 2. Покупатель ставит своей задачей купить автомобиль за 950 тыс., готов добавить 100 тыс., если очень понравится. Продавец готов продавать за 1 100 тыс., может уступить не более 70 тыс.
 3. Покупатель готов к покупке автомобиля за 700 тыс., в идеале за 630 тыс. Продавец видит идеальную сделку в сумме 780 тыс., готов уступить 50 тыс.
3. Какая фраза сделала Мэтти Росс полноправной стороной переговоров?
 1. «В следующем году мы могли бы весь хлопок привезти вам, если договоримся»

2. «Я Мэтти Росс, дочь Фрэнка Росса»
3. «Наш адвокат может посчитать иначе, так же, как и присяжные, если в суд на вас подаст вдова с тремя малолетними детьми»
4. Минимальной целью на первый раунд переговоров в коммерческой сделке может быть:
 1. Получение минимально допустимого коммерческого выигрыша
 2. Получение необходимой информации для выработки дальнейших планов на переговоры
 3. 10% к себестоимости продукта
5. Важно, чтобы цель максимум была:
 1. Улучшена до той степени, при которой оппонент готов рассматривать предложение всерьез
 2. Максимально амбициозной
 3. Минимум на 10% выше идеального уровня, чтобы создать видимость уступки и все-таки получить максимальный выигрыш

Урок 1.3 «Виды переговоров»

1. Чем отличаются официальные переговоры от неофициальных?
 1. Имеют строгий протокол
 2. Нужно соблюдать определенные процедуры
 3. Подразумевают высокий статус переговорщиков
 4. Заканчиваются всегда подписанием документов всеми сторонами
 5. Высказывания участников имеют юридическую значимость
2. Преимущества переговоров в команде:
 1. Можно разделить ответственность за неуспех со всеми переговорщиками
 2. Оппонентам будет сложнее понять, кого слушать
 3. Снижается вероятность ошибок, т.к. в команде есть эксперты, владеющие разными темами
3. Какую критичную ошибку допустил Гарри в переговорах с инвесторами?
 1. Сразу представил Чилли
 2. Выдал оппонентам слишком много информации без релевантного обмена
 3. Рассказал про сценарий «Лав Джой»
4. Как Эд Мерси понял, что Эрин не ослабит его аргументацию в переговорах?
 1. Просто доверился, ведь они вместе пришли
 2. Она сотрудник его компании, ей некуда деваться
 3. Эрин подала знак глазами
5. Какие гарантии есть у сторон, ведущих внутренние переговоры, что они не перерастут в позиционные?
 1. Наличие общей цели
 2. Никаких – любые переговоры могут стать позиционными
 3. Наличие общего руководства

Урок 2.1 «Стратегии и тактики»

1. Чем стратегия отличается от тактики?
 1. Стратегия – это общий вектор ведения переговоров, а тактика – набор конкретных шагов для реализации стратегии
 2. Ничем особо не отличаются, и то, и другое – этапы подготовки
 3. Тактика – это более подробно прописанная стратегия
2. Если я собираюсь предложить клиенту рассрочку платежа взамен на размещение более крупного заказа, то выбранная мною стратегия – это:
 1. Уступчивость
 2. Компромисс
 3. Сотрудничество
3. Выбирая стратегию «Соперничество», нужно быть всегда готовым к тому, что:

1. Переговоры обязательно зайдут в тупик
2. Я обязательно добьюсь своего
3. Отношения с оппонентом вероятнее всего станут более напряженными
4. Чем определяется тактика?
 1. Целями переговоров
 2. Выбранной стратегией
 3. Тем, какой стиль переговоров ближе переговорщику
 4. Специфическими условиями на момент переговоров
 5. Поведением оппонента
5. Разделение проблемы на отдельные составляющие – это:
 1. Конструктивный тактический прием
 2. Это вообще не тактика
 3. Деструктивный прием

Урок 2.2 «Структура переговоров»

1. К этапу подготовки относятся:
 1. Постановка цели на переговоры
 2. Анализ имеющейся информации
 3. Психологический настрой
 4. Выбор стратегии
 5. Предварительная встреча для «прощупывания» позиции оппонента
2. В чем отличие «сильных сторон» от «возможностей» среды?
 1. Нет отличий – и то, и другое делает позиции сильнее
 2. Сильные стороны – то, что зависит от нас. Возможности среды можно использовать в качестве усиливающего аргумента, но мы на них не влияем
 3. Возможности – это частный пример «сильной стороны»
3. Наличие более «экономичных» тарифов у ваших конкурентов является:
 1. Слабой стороной вашей позиции
 2. Опасностью (или угрозой)
 3. Возможностью – значит, качество продукта хуже
4. Вы выходите на переговоры и озвучиваете повестку: «Хотелось бы наглядно показать, насколько наше предложение выгоднее существующих на рынке и почему оно оставляет позади всех конкурентов». Какие правила предъявления повестки нарушены?
 1. Правильная повестка позитивна
 2. Не вызывает сопротивления партнера
 3. Не содержит «точки нужды»
 4. Оставляет «поле для маневра» в переговорах
5. Фраза «Надеюсь, сегодня, Игорь Петрович, вы не будете так торопиться, как в прошлый раз» является:
 1. Фразой, обесценивающей партнера
 2. Фразой собственного обесценивания
 3. Это вообще не фраза-могилицик

Урок 2.3 «Аргументация»

1. Что такое аргументация?
 1. Любая информация, признанная фактом
 2. Убедительный довод в пользу своего решения
 3. Коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одним собеседником, чтобы ее принял оппонент
2. При переговорах о продаже климатического оборудования звучит аргумент: «В средней полосе России в последние 10 лет летние температуры всегда превышают климатические нормы, поэтому грош цена руководителям, которые не заботятся о комфорте своих сотрудников и стремятся сэкономить на них». Какие правила аргументации нарушены?
 1. Простота

2. Правдивость
 3. Подстройка
 4. Этичность
 5. Доказательность
3. Роберт Миллер в видеофрагменте приводит аргумент: «У меня процветающий бизнес, его доходность составляет 15,4% – приблизительно 583 млн. долларов от деятельности, которой у тебя нет, но она тебе нужна. Поэтому ты и пришел ко мне». К какому типу аргумента можно отнести его слова?
1. Логика
 2. Факт
 3. Опыт
 4. Авторитет
4. Ход Роберта Миллера в видеофрагменте: «Давай выпустим пресс-релиз, что сделки не будет и никогда не было, и ты не покупаешь Old Hill». Какой это вид аргумента?
1. Мотиватор. Это предложение в ответ на заявленную позицию
 2. Могильщик. Это попытка директивно управлять оппонентом
 3. Это вообще не аргумент, а просто предположение о возможных шагах

Урок 2.4 «Позиции в переговорах»

1. Почему мотив «выиграть» самый рациональный?
 1. Любой мотив хорош, смотря какие переговоры
 2. Всегда надо ставить цель выиграть
 3. Т.к. в этом мотиве меньше задействованы эмоции и есть ориентир на цели
2. Каковы признаки мотива «не проиграть»?
 1. Оппонент не готов принимать решения
 2. Высокая степень неопределенности
 3. Поведение оппонента зачастую агрессивное
 4. Оппонент уходит в глухую защиту
3. Какая первая фраза премьер-министра показывает, что в переговорах может быть позиция «переиграть»?
 1. Святой отец, вы спите?
 2. Как мило с вашей стороны
 3. Большое спасибо, что согласились на встречу со мной всего 9 месяцев спустя
4. Какая фраза в видеофрагменте подтверждает, что выбрана позиция «не дать выиграть»?
 1. Папа – святой. Это все, что я могу сказать
 2. Однако есть разногласия с Ватиканом
 3. Несмотря на опасения понтифика, итальянское правительство продолжит усилия по легализации гражданских браков вне зависимости от сексуальной ориентации
5. Какое поведение может быть катализатором ухода оппонента в позицию «не проиграть»?
 1. Отсутствие тактичности
 2. Безапелляционность заявлений
 3. Убедительные аргументы, приведенные в ходе переговоров

Урок 3.1 «Манипуляции в переговорах»

1. Что такое манипуляция?
 1. Любое агрессивное поведение оппонента, направленное на то, чтобы выбить из колеи
 2. Скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения и поведения
 3. Сложные вопросы со стороны оппонента
2. Фраза оппонента «Такая крупная известная компания, как ваша, наверняка может себе позволить поддержать малый бизнес, тем более вы так много говорите о социально значимых проектах». Это манипуляция...
 1. Доверием

2. Обстоятельствами
3. Вообще не манипуляция
3. В видеофрагменте «Ирония судьбы» первая попытка Гали манипулировать Женей – это:
 1. Олег предлагает встречать Новый год в ресторане Останкинской башни
 2. У меня есть к тебе предложение самое неожиданное
 3. Олег предлагает встречать Новый год в Суздальском монастыре
4. Какие приемы противодействия манипуляциям использовал Преображенский в разговоре с ДомКомом?
 1. Бесконечное уточнение
 2. Давление безэмоциональностью
 3. Вопрос о целях манипулятора
5. К универсальным приемам перехвата управления в переговорах относится:
 1. Игнорирование подтекста
 2. Моральная готовность к манипуляциям
 3. Обнуление хода

Урок 3.2 «Транзактный анализ»

1. Какой тип эго-состояния «Родитель» утешает, исправляет и помогает?
 1. Контролирующий
 2. Заботливый
2. Какие формы транзакций препятствуют течению беседы?
 1. Дополнительные
 2. Пересекающиеся
 3. Скрытые
3. Что из перечисленного является признаками неэффективной коммуникации в транзактном анализе?
 1. Привычной, ригидной является только одна модель поведения
 2. Эго-состоянию свойственны только позитивные проявления
 3. Эго-состояния собеседников не совпадают
4. Какому эго-состоянию необходимо предложить порассуждать над вариантами, чтобы перевести его в эго-состояние «Взрослого»?
 1. Родитель
 2. Ребенок
5. В какой форме транзакций осуществляется взаимодействие на двух уровнях: социальном и психологическом?
 1. Дополнительные
 2. Пересекающиеся
 3. Скрытые

Урок 4.1. «Саморефлексия после проведенных переговоров»

1. Для чего проводить анализ переговоров после их завершения?
 1. Сравнить результаты с целями, которые вы ставили перед собой в начале
 2. Понять свои сильные и слабые стороны
 3. Зафиксировать промахи соперника, чтобы поделиться с коллегами
2. На чем стоит сфокусировать внимание при анализе переговоров?
 1. На своих ощущениях: было ли вам комфортно, приятная ли была обстановка, вежливо ли общались собеседники
 2. На критериях эффективности: результат, взаимоотношения, договоренности
3. На что обратить внимание при анализе способов и методов достижения результатов?
 1. Хорошо ли вы подготовились к переговорам
 2. В каких моментах нужно было действовать по-другому
 3. Какие из ваших аргументов партнер отклонил
 4. Все перечисленное
4. Выберите вопросы, подходящие для анализа результата и достижения цели:

1. Удалось предложить запланированные решения?
2. Удалось получить условия соглашения, которые учитывают наши интересы и на приемлемом уровне удовлетворяют интересы нашего клиента?
3. Удалось рассмотреть инновационные решения, которые могут принести выгоду участникам переговоров?

Урок 4.2. «Переговоры в онлайн-формате»

1. Подготовка к видеовстрече НЕ включает в себя:
 1. Отключить всплывающие рекламные уведомления
 2. Заблаговременно выслать участникам приглашение
 3. Предварительно собрать вопросы
 4. Запрос ценовых предложений конкурентов
2. Что можно сделать, если закончилось время, отведенное на встречу?
 1. Продолжить переговоры как ни в чем не бывало
 2. Перевести часть вопросов в переписку
 3. Договориться о дополнительной встрече
 4. Попросить уйти тех, кто спешит
3. Для чего нужен протокол встречи?
 1. Зафиксировать договоренности
 2. В случае спорных вопросов можно вернуться к протоколу
 3. Написать все, что было на переговорах
 4. Соблюсти правила делового этикета
4. Каких правила продаж в мессенджерах НЕ существует:
 1. Отправляй голосовые
 2. Скорость ответа
 3. Вовлекай в диалог
 4. Сразу перезванивай
5. Для чего обозначать цель встречи в переговорах?
 1. Не будет ложных ожиданий
 2. Ввести участников встречи в контекст происходящего
 3. Все знают, чем должны закончиться переговоры
 4. Чтобы произошла синхронизация целей сторон

Урок 4.3. «Как быть убедительным в переговорах»

1. Из каких этапов состоит настройка на ситуацию переговоров?
 1. Цель, физические артефакты, тренировка
 2. Пересмотреть видеоурок «Как быть убедительным в переговорах»
 3. Попросить, чтобы на переговоры пришел другой собеседник
2. Из каких этапов состоит настройка на собеседника в переговорах? Выберите все подходящие варианты:
 1. Вспомнить о человеке хорошее
 2. Рационально разрушить образ врага
 3. Познакомиться с его семьей
 4. Встать на место человека
 5. Попросить, чтобы на переговоры прислали другого
 6. Воспринимать человека как тренера
3. Какие из техник помогут настроить артикуляцию перед переговорами?
 1. Дышать животом
 2. Проговаривать скороговорки
 3. Молчать весь день перед переговорами, чтобы не сорвать голос
 4. Громко говорить, чтобы натренировать связки
4. Что важно сделать в момент установления контакта?
 1. Улыбнуться, рассказать цель и процедуру встречи, проговорить позитивные намерения

2. Сразу же перейти к делу и доказать, где собеседник не прав
3. «Наехать» и спросить, почему все так долго
5. Что важно сделать в момент прояснения ситуации?
 1. Задавать открытые вопросы, проверять услышанное, добавить амортизацию
 2. Спорить и отстаивать свою точку зрения
 3. Попросить, чтобы сменили собеседника

Урок 4.4. «Профайлинг»

1. Какое понятие подходит под определение «Набор техник и приемов, способных создать видимость того, что вы знаете о человеке больше, чем есть на самом деле, основанный на информации, полученной во время общения»?

1. Холодное чтение
2. Горячее чтение
3. Профайлинг

2. Какая эмоция изображена на фото?



1. Гнев
2. Презрение
3. Отвращение
4. Удивление

3. Какая эмоция изображена на фото?



1. Гнев
2. Презрение
3. Отвращение
4. Страх

4. Назовите признак, характерный для проявления искренней радости?

1. Прикрывание рта рукой
2. Опущенные брови
3. Приподнятый вверх уголок губы
4. «Гусиные лапки» в уголках глаз

5. Во время вашего высказывания партнер вдруг начал стряхивать невидимые соринки с одежды. Что это может означать?

1. Он собирается солгать
2. Он не согласен с тем, что вы говорите
3. Он сдерживает агрессию
4. Он ощущает превосходство

Итоговое тестирование

1. Что такое переговоры?

1. Любая деловая коммуникация между двумя и более сторонами
2. Процесс обсуждения условий, на которых может быть достигнуто соглашение между сторонами
3. Подготовка аргументов для изменения точки зрения другой стороны

2. Минимальной целью на первый раунд переговоров в коммерческой сделке может быть:

1. Получение минимально допустимого коммерческого выигрыша
2. Получение необходимой информации для выработки дальнейших планов на переговоры
3. 10% к себестоимости продукта
3. Важно, чтобы цель максимум была:
 1. Улучшена до той степени, при которой оппонент готов рассматривать предложение всерьез
 2. Максимально амбициозной
 3. Минимум на 10% выше идеального уровня, чтобы создать видимость уступки и все-таки получить максимальный выигрыш
4. Если я собираюсь предложить клиенту рассрочку платежа взамен на размещение более крупного заказа, то выбранная мною стратегия – это:
 1. Уступчивость
 2. Компромисс
 3. Сотрудничество
5. Чем определяется тактика?
 1. Целями переговоров
 2. Выбранной стратегией
 3. Тем, какой стиль переговоров ближе переговорщику
 4. Специфическими условиями на момент переговоров
 5. Поведением оппонента
6. К этапу подготовки относятся:
 1. Постановка цели на переговоры
 2. Анализ имеющейся информации
 3. Психологический настрой
 4. Выбор стратегии
 5. Предварительная встреча для «прощупывания» позиции оппонента
7. Наличие более «экономичных» тарифов у ваших конкурентов является:
 1. Слабой стороной вашей позиции
 2. Опасностью (или угрозой)
 3. Возможностью – значит, качество продукта хуже
8. Фраза «Надеюсь, сегодня, Игорь Петрович, вы не будете так торопиться, как в прошлый раз» является:
 1. Фразой, обесценивающей партнера
 2. Фразой собственного обесценивания
 3. Это вообще не фраза-могильщик
9. Что такое аргументация?
 1. Любая информация, признанная фактом
 2. Убедительный довод в пользу своего решения
 3. Коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одним собеседником, чтобы ее принял оппонент
10. Каковы признаки мотива «не проиграть»?
 1. Оппонент не готов принимать решения
 2. Высокая степень неопределенности
 3. Поведение оппонента зачастую агрессивное
 4. Оппонент уходит в глухую защиту
11. Какое поведение может быть катализатором ухода оппонента в позицию «не проиграть»?
 1. Отсутствие тактичности
 2. Безапелляционность заявлений
 3. Убедительные аргументы, приведенные в ходе переговоров
12. Что такое манипуляция?

1. Любое агрессивное поведение оппонента, направленное на то, чтобы выбить из колеи
 2. Скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения и поведения
 3. Сложные вопросы со стороны оппонента
13. Какому эго-состоянию необходимо предложить порассуждать над вариантами, чтобы перевести его в эго-состояние «Взрослого»?
1. Родитель
 2. Ребенок
14. В какой форме транзакций осуществляется взаимодействие на двух уровнях: социальном и психологическом?
1. Дополнительные
 2. Пересекающиеся
 3. Скрытые
15. На что обратить внимание при анализе способов и методов достижения результатов?
1. Хорошо ли вы подготовились к переговорам
 2. В каких моментах нужно было действовать по-другому
 3. Какие из ваших аргументов партнер отклонил
 4. Все перечисленное
16. Что можно сделать, если закончилось время, отведенное на встречу?
1. Продолжить переговоры как ни в чем не бывало
 2. Перевести часть вопросов в переписку
 3. Договориться о дополнительной встрече
 4. Попросить уйти тех, кто спешит
17. Для чего обозначать цель встречи в переговорах?
1. Не будет ложных ожиданий
 2. Ввести участников встречи в контекст происходящего
 3. Все знают, чем должны закончиться переговоры
 4. Чтобы произошла синхронизация целей сторон
18. Какие из техник помогут настроить артикуляцию перед переговорами?
1. Дышать животом
 2. Проговаривать скороговорки
 3. Молчать весь день перед переговорами, чтоб не сорвать голос
 4. Громко говорить, чтоб натренировать связки
19. Что важно делать в момент прояснения ситуации?
1. Задавать открытые вопросы, проверять услышанное, добавить амортизацию
 2. Спорить и отстаивать свою точку зрения
 3. Попросить, чтоб сменили собеседника
20. Во время вашего высказывания партнер вдруг начал стряхивать невидимые соринки с одежды. Что это может означать?
1. Он собирается солгать
 2. Он не согласен с тем, что вы говорите
 3. Он сдерживает агрессию
 4. Он ощущает превосходство

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Требования к образованию и обучению лица, занимающего должность преподавателя: высшее образование — специалитет или магистратура, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Дополнительное профессиональное образование — профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) — опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Преподаватель: стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени (звания) — без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

Требования к материально-техническим условиям

Организация проводит занятия по адресу: г. Москва, ул. Суцеский Вал, д. 18. Аудитории для занятий расположены на 11-м этаже здания.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещения имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

Учебным центром СКБ Контур заключен договор с организацией общественного питания о возможности обеспечения слушателей питанием.

В учебной аудитории проводятся лекции и практические занятия. Аудитория оснащена столами и стульями, в составе учебного оснащения маркерная доска и флипчарт, в случае необходимости подключается мультимедийный проектор, слушателям предоставляются компьютеры.

Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу. На каждом компьютере обеспечен постоянный доступ к компьютерной программе «Контур.Школа».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенная современным оборудованием видеостудия:

- помещение оборудовано посадочными местами для спикера(ов);
- спикеру предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3 либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше для всех ОС), со стабильным соединением с сетью Интернет на скорости не менее 1 Мбит/с;
- видеочамера (максимальное разрешение видео — не менее 3840 x 2160).

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

1. Трансляция вебинара в режиме реального времени.
2. Хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн.
3. Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.
4. Напоминание участникам о предстоящем вебинаре за 1 час до начала мероприятия.
5. Использование защищенных соединений, передача и прием видео и звука по протоколам RTMP(S) или аналогичным.
6. Управление качеством и разрешением передаваемого/принимаемого видео вплоть до разрешения HD 720p на каждого участника мероприятия (адаптивный стриминг).
7. Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).
8. Осуществление записи мероприятий в формате, не требующем конвертации для проигрывания (mp4, AVI, WMA и т.д.).
9. Система регистрации на вебинар.
10. Техническое сопровождение проведения вебинара.
11. Отображение числа участников.
12. Техническая доступность услуги не менее 99,8% времени.
13. Устойчивость при проведении вебинара при единовременном подключении до 3000 участников.
14. Возможность участия пользователей на вебинарах в браузерах Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari с установленным плагином Adobe Flash Player.
15. Передача аудио- и видеосообщений на персональные компьютеры участников реализована при скорости интернет-соединения не менее 134 кбит/с.

Основные функции программы Контур.Школа:

1. Размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения.
2. Онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи.
3. Размещение тестов и проведение онлайн-тестирования.
4. Размещение и выбор образовательного контента и заданий для слушателей.
5. Хранение учебно-методических материалов.
6. Обратная связь слушателей к организаторам и преподавателям.
7. Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов слушателей.
8. Хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения.
9. Сбор и хранение заявок на обучение и сведений о слушателях.
10. Создание и актуализация контента и учебно-методических материалов.
11. Информационно-консультационное обслуживание слушателей.

Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Список литературы

1. Договориться можно обо всем! / [Гэвин Кеннеди]; Альпина Паблишер; 2021. - 416 с.
2. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть / [Владимир Козлов]; Эксмо; 2020. - 200 с.
3. Искусство торговаться. Или все о переговорах / [Леонард Корэн, Питер Гудмэн]; ЭФ-ЭЙ-БИ; 2021. - 148 с.
4. Кремлевская школа переговоров / [Игорь Рызов]; Эксмо; 2018. - 299 с.
5. Переговоры на равных / [Джейн Ходжсон]; Манн, Иванов и Фербер; 2022. - 342 с.
6. Психология влияния / [Роберт Чалдини]; Питер; 2018. - 334 с.
7. Переговоры / [Вильям Мастенбрук]; Манн, Иванов и Фербер. Электронный ресурс. Режим доступа:
[https://dl.booksee.org/genesis/193000/e5e5bf08c7d767b9ea1f91202d64b418/as/\[Vilyam_Mastenbruk\]_Peregovorue\(BookSee.org\).pdf](https://dl.booksee.org/genesis/193000/e5e5bf08c7d767b9ea1f91202d64b418/as/[Vilyam_Mastenbruk]_Peregovorue(BookSee.org).pdf)
8. Путь к согласию. Или переговоры без поражения / Уильям Юри, Роджер Фишер. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://tomorrowlawyer.org/wp-content/uploads/2017/07/Getting-to-Yes.pdf>
9. Убеждение: «минные поля» переговоров / [Владимир Козлов, Александра Козлова]; Эксмо; 2019. - 214 с.
10. Я всегда знаю, что сказать. Книга-тренинг по успешным переговорам / [Игорь Рызов]; Эксмо; 2021. - 336 с.

Интернет-ресурсы

- Ресурсы Google
- <https://kontur.ru/talk>
- <https://glvrd.ru/>
- <https://zoom.us/ru-ru/meetings.html>
- <https://www.skype.com/ru/>
- <https://ru.padlet.com/>
- <https://kontur.ru/compass>
- <https://skbkontur-focus.ru/>