

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана
(национальный исследовательский университет)»

М.В. Ермолаева

Переговоры и защита интересов

Учебно-методическое пособие



Москва

ИЗДАТЕЛЬСТВО
МГТУ им. Н. Э. Баумана

2 0 1 9

УДК 316.455(075.8)
ББК 67.410
Е74

Издание доступно в электронном виде по адресу
ebooks.bmstu.press/catalog/264/book2045.html

Факультет «Инженерный бизнес и менеджмент»
Кафедра «Промышленная логистика»

*Рекомендовано Научно-методическим советом
МГТУ им. Н.Э. Баумана в качестве учебно-методического пособия*

Ермолаева, М. В.

Е74 Переговоры и защита интересов : учебно-методическое пособие / М. В. Ермолаева. — Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. — 53, [3] с. : ил.

ISBN 978-5-7038-5204-0

Описаны содержание, стадии, функции, виды и закономерности деловых переговоров, а также эффективные психологические приемы защиты интересов, подходы и типы поведения на переговорах, психологические средства выстраивания аргументации в ходе отстаивания своей позиции, принципы взаимодействия с партнерами. Особое внимание уделено представлению информации в ходе переговоров и психологии рекламы. Рассмотрены актуальные проблемы рекламы высокотехнологичных устройств и ее современные особенности. Проведен анализ последовательности психологического воздействия рекламы, а также мотивов поведения потребителя.

Для студентов бакалавриата направления подготовки «Инноватика», обучающихся на факультете «Инженерный бизнес и менеджмент».

УДК 316.455(075.8)
ББК 67.410

Учебное издание

Ермолаева Марина Валерьевна

Переговоры и защита интересов

Оригинал-макет подготовлен в Издательстве МГТУ им. Н.Э. Баумана.

В оформлении использованы шрифты Студии Артемия Лебедева.

Подписано в печать 30.05.2019. Формат 60×90/16.
Усл. печ. л. 3,5. Тираж 100 экз. Изд. № 452-2018. Заказ

Издательство МГТУ им. Н.Э. Баумана.
105005, Москва, 2-я Бауманская ул., д. 5, стр. 1. press@bmstu.ru
www.baumanpress.ru

Отпечатано в типографии МГТУ им. Н.Э. Баумана.
105005, Москва, 2-я Бауманская ул., д. 5, стр. 1. baumanprint@gmail.com

© МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2019
© Оформление. Издательство
МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2019

ISBN 978-5-7038-5204-0

Предисловие

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 27.03.05 «Инноватика» (профиль «Управление инновациями в наукоемких производствах»). Дисциплина «Переговоры и защита интересов» входит в блок предметов по выбору студента образовательной программы бакалавриата. Дисциплина содержит три модуля:

модуль 1. Психология ведения переговоров;

модуль 2. Технологии и механизмы переговоров;

модуль 3. Психология представления информации в ходе переговоров и защиты интересов.

Цель учебно-методического пособия — теоретико-методическое обеспечение подготовки студентов к семинарским занятиям по дисциплине «Переговоры и защита интересов».

В ходе освоения программы предполагается решение следующих *задач*:

- формирование представления о содержании деловых переговоров;
- раскрытие психологических технологий и механизмов переговоров;
- ознакомление слушателей с психологическими проблемами рекламы.

Каждый раздел пособия содержит необходимый материал, освоение которого поможет студентам подготовиться к семинарским занятиям, дополнить знания, полученные в ходе лекционных занятий, и систематизировать информацию для докладов к семинару. Кроме того, материал, изложенный в пособии, снабдит студентов необходимой информацией для ответа на вопросы преподавателя в ходе углубленного изучения тем и для коллективного обсуждения отдельных, наиболее значимых проблем, а также для разбора практических ситуаций, что предусмотрено программой курса.

Важно отметить, что студент в ходе подготовки к семинарам должен самостоятельно изучить предлагаемую литературу — ос-

новную и дополнительную. Этим учебно-методическое пособие для семинарских занятий отличается от пособия по курсу. Таким образом, издание может оказать помощь студенту в подготовке к семинарским занятиям по курсу «Переговоры и защита интересов» при условии самостоятельного, систематического, творческого изучения курса с использованием рекомендованной литературы. Для проверки полученных знаний в конце пособия представлены вопросы для самоконтроля. Ответы на эти вопросы студенты могут найти в тексте данного пособия, в то время как для поиска ответов на вопросы, приведенные в конце каждого раздела, требуется изучить рекомендуемую литературу.

По результатам обучения студенты будут:

- готовы к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- владеть принципами и методами управления коллективами;
- способны анализировать психологические особенности личности и коллектива, владеть знаниями и педагогическими приемами для обучения персонала;
- готовы действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

Введение

Деловые переговоры — это форма деловой коммуникации, которая помогает достичь соглашения между сторонами с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы).

Переговоры состоят из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств. Переговоры могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда, или с большим трудом, или вообще не прийти к согласию. Поэтому для каждого переговоров необходимо разрабатывать и применять специальную тактику и технику их ведения.

Деловые переговоры как особый вид деловой коммуникации проводятся по определенным правилам и подчиняются своим закономерностям. Главная цель переговоров — прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта.

Чтобы правильно сформулировать цели переговоров, нужно знать: собственные интересы организации, положение организации в отрасли, на рынке, обязательства организации, деловых партнеров и союзников и т. п.

Сторонам переговоров заранее нужно ответить для себя на следующие вопросы. Почему именно эта организация пригласила вас для переговоров? В чем причина такого приглашения? В чем стратегические и тактические цели этой организации? Каковы основные характеристики организации (профессиональные, социальные, экономические и т. п.)? Кто из работников вашей организации уже проводил переговоры с данной организацией и какое впечатление на них произвели переговоры? Какие вопросы могут вызвать отрицательные эмоции на переговорах?

В переговорном процессе нередко возникают сложные ситуации, требующие особой тактики реагирования:

- если оппонент занял полностью противоположную позицию — надо ожидать до тех пор, пока партнер не выскажет свою позицию;