

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Донецкий государственный университет»

Учетно-финансовый факультет  
Кафедра коммерции и таможенного дела



П.А. Машаров

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И ЭТИКА ТОВАРНОГО БИЗНЕСА**

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Профиль подготовки	Торговое дело
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловые переговоры и этика товарного бизнеса» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (Профиль: Торговое дело) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 963 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:

доцент кафедры коммерции и  
таможенного дела,  
канд. экон. наук, доцент

В. А. Харченко

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры коммерции и таможенного дела.  
Протокол от 26.03.2024 г. № 8а

Заведующий кафедрой

О. Н. Головинов

СОГЛАСОВАНО:

Декан учетно-финансового факультета  
28.03.2024 г.

Н. В. Алексеенко

Учебно-методическая комиссия учетно-финансового факультета.  
Протокол от 27.03.2024 г. № 7.  
Председатель

А. А. Блажевич

Руководитель основной профессиональной  
образовательной программы,  
д-р экон. наук, проф.  
26.03.2024 г.

О. Н. Головинов

# 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной дисциплины программы бакалавриата: Политэкономика, Теоретические основы товароведения.

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Производственная практика: преддипломная практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

## 2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.03.06 Торговое дело (Профиль: Торговое дело)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.3.1 Деловые переговоры и этика товарного бизнеса
Часть образовательной программы	Вариативная часть
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

### 2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы	всего	
Очная	1	2	17	–	17	38	72	зачёт
Очно-заочная	1	2	4	–	6	62	72	зачёт

## 3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Глубокое и всестороннее изучение тактики и стратегии переговоров, механизма планирования и ведения различных видов коммерческих переговоров, а также формирование навыков и компетенций ведения переговоров.

## 4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-4. Способен осуществлять процедуры закупок	ПК-4. 2 Организует и контролирует разработку проектов контрактов, типовых условий контрактов субъекта	ПК-4.2.1. Знает этику делового общения и правила ведения переговоров. ПК-4.2.2. Умеет выбирать способ определения поставщика (подрядчика, исполнителя). ПК-4.2.3. Организует и контролирует разработку проектов контрактов, типовых условий контрактов заказчика

## 5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
<b>Тема 1.</b> Роль и значение коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей	1.1.Роль коммерческих переговоров в совершенствовании деятельности предприятий. 1.2.Понятие коммерческих переговоров. 1.3.Природа коммерческих переговоров. 1.4.Классификация трансакционных издержек.
<b>Тема 2.</b> Содержание коммерческих переговоров	2.1.Основные признаки коммерческих переговоров. 2.2.Партнеры по переговорам и их личные качества. 2.3.Предмет коммерческих переговоров. 2.4.Условия коммерческих переговоров. 2.5.Классификация коммерческих переговоров.
<b>Тема 3.</b> Организация коммерческих переговоров путем переписки	3.1.Оферта как способ подготовки коммерческих сделок по инициативе продавца. 3.2.Документальное оформление оферты и акцепта. 3.3.Заказ как основной способ вступления в коммерческие переговоры по инициативе покупателя. 3.4.Запрос котировок как способ инициирования коммерческих переговоров.
<b>Тема 4.</b> Стратегии и тактические приемы ведения коммерческих переговоров	4.1.Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. 4.2.Тактические приемы ведения переговоров. 4.3.Техника постановки вопросов. 4.4.Варианты принятия решений. 4.5.Правила ведения коммерческих переговоров. 4.6.Ошибки ведения коммерческих переговоров.
<b>Тема 5.</b> Урегулирование коммерческих споров и вопросы этики.	5.1.Виды коммерческих споров. 5.2.Признаки и функции коммерческих конфликтов. 5.3.Способы урегулирования коммерческих споров. 5.4.Этика: сущность и назначение.
<b>Тема 6.</b> Этика товарного бизнеса	6.1.Влияние национальных особенностей на деловое общение. 6.2.Общие правила международного бизнес-этикета. 6.3.Основные характеристики национальных стилей ведения коммерческих переговоров.

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 6.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС	Всего
1. Роль и значение коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей	3	-	3	6	12
2. Содержание коммерческих переговоров	3	-	3	6	12
3. Организация коммерческих переговоров путем переписки	3	-	3	6	12
4. Стратегии и тактические приемы ведения коммерческих переговоров	3	-	3	6	12
5. Урегулирование коммерческих споров и вопросы этики.	3	-	3	6	12
6. Этика товарного бизнеса	2	-	2	8	12
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР/курс	17	-	17	38	72

## 6.2 Форма обучения – очно-заочная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС	Всего
1. Роль и значение коммерческих переговоров в реализации хозяйственных связей	0,5	-	1	10,5	12
2. Содержание коммерческих переговоров	0,5	-	1	10,5	12
3. Организация коммерческих переговоров путем переписки	0,5	-	1	10,5	12
4. Стратегии и тактические приемы ведения коммерческих переговоров	0,5	-	1	10,5	12
5. Урегулирование коммерческих споров и вопросы этики.	1	-	1	10	12
6. Этика товарного бизнеса	1	-	1	10	12
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР/курс	4	-	6	62	72

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 7.1. Контрольные вопросы

1. Основные характеристики коммерческих переговоров.
2. Виды коммерческих переговоров.
3. Предмет коммерческих переговоров.
4. Правовые аспекты коммерческих переговоров в современных условиях.
5. Основные признаки и условия коммерческих переговоров.
6. Организация коммерческих переговоров путем переписки.
7. Особенности ведения коммерческих переговоров по телефону.
8. Особенности ведения электронных коммерческих переговоров.
9. Организация коммерческих переговоров в форме личной встречи.
10. Психологические аспекты проведения коммерческих переговоров в форме личной встречи.
11. Ситуации, в которых коммерческие переговоры наиболее эффективны.
12. Обеспечение защиты сведений, составляющих коммерческую тайну,

- на переговорах.
13. Тактические приемы ведения коммерческих переговоров.
  14. Стратегия коммерческих переговоров.
  15. Виды и назначение вопросов, которыми необходимо пользоваться на переговорах.
  16. Планирование стратегии коммерческих переговоров.
  17. Особенности аргументирования сторонами позиций на коммерческих переговорах.
  18. Правила определения степени компромисса как элемент стратегии коммерческих переговоров.
  19. Коммерческие переговоры как метод определения цены.
  20. Возможность изменений цен как предмет коммерческих переговоров.
  21. Обоснование цены на коммерческих переговорах.
  22. Типология расходов, связанных с совершением коммерческой сделки.
  23. Периодичность проведения коммерческих переговоров.
  24. Накопление информации о потенциальных партнерах как стратегия снижения транзакционных издержек
  25. Особенности проведения коммерческих переговоров после заключения неполных договоров (неограниченные коммерческие переговоры).
  26. Критерии надежности потенциальных контрагентов.
  27. Культура менеджмента как критерий надежности потенциального контрагента.
  28. Репутация как критерий надежности потенциального контрагента.
  29. Финансовая состоятельность как критерий надежности потенциального контрагента.
  30. Особенности определения надежности потенциального контрагента в зависимости от размера предприятия.
  31. Пробный заказ как метод определения надежности потенциального контрагента.
  32. Виды прямых коммуникаций в сфере делового общения.
  33. Открытые конкурсные торги.
  34. Этапы предварительного квалификационного отбора поставщиков при закупке товаров для государственных нужд.
  35. Особенности установления деловых контактов на выставках.
  36. Рекламная компания как источник информации о потенциальных контрагентах.
  37. Переговоры как метод урегулирования коммерческих споров.
  38. Карта анализа конфликта между деловыми партнерами.
  39. Этические принципы делового общения.
  40. Общие правила международного бизнес-этикета.
  41. Основные характеристики национальных стилей ведения коммерческих переговоров.

## 7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Транзакционная природа коммерческих переговоров.
2. Виды коммерческих переговоров.
3. Предмет коммерческих переговоров.
4. Правовые аспекты коммерческих переговоров.
5. Основные признаки и условия коммерческих переговоров.
6. Организация коммерческих переговоров путем переписки.
7. Особенности ведения коммерческих переговоров по телефону.
8. Особенности ведения электронных коммерческих переговоров.

9. Организация коммерческих переговоров в форме личной встречи.
10. Психологические аспекты проведения коммерческих переговоров в формальной встрече.
11. Ситуации, в которых коммерческие переговоры наиболее эффективны.
12. Обеспечение защиты сведений, составляющих коммерческую тайну на переговорах.
13. Тактические приемы ведения коммерческих переговоров.
14. Стратегия коммерческих переговоров.
15. Виды и назначение вопросов, которыми необходимо пользоваться на переговорах.
16. Планирование стратегии коммерческих переговоров.
17. Особенности аргументирования сторонами позиций на коммерческих переговорах.
18. Правила определения степени компромисса как элемент стратегии коммерческих переговоров.
19. Коммерческие переговоры как метод определения цены.
20. Возможность изменений цен как предмет коммерческих переговоров.
21. Обоснование цены на коммерческих переговорах.
22. Типология расходов, связанных с совершением коммерческой сделки.
23. Периодичность проведения коммерческих переговоров.
24. Накопление информации о потенциальных партнерах как стратегия снижения транзакционных издержек
25. Особенности проведения коммерческих переговоров после заключения неполных договоров (неограниченные коммерческие переговоры).
26. Критерии надежности потенциальных контрагентов.
27. Культура менеджмента как критерий надежности потенциального контрагента.
28. Репутация как критерий надежности потенциального контрагента.
29. Финансовая состоятельность как критерий надежности потенциального контрагента.
30. Особенности определения надежности потенциального контрагента в зависимости от размера предприятия.
31. Пробный заказ как метод определения надежности потенциального контрагента.
32. Виды прямых коммуникаций в сфере делового общения.
33. Открытые конкурсные торги.
34. Этапы предварительного квалификационного отбора поставщиков при закупке товаров для государственных нужд.
35. Особенности установления деловых контактов на выставках.
36. Рекламная компания как источник информации о потенциальных контрагентах.
37. Переговоры как метод урегулирования коммерческих споров.
38. Карта анализа конфликта между деловыми партнерами.
39. Этические принципы делового общения.
40. Общие правила международного бизнес-этикета.
41. Основные характеристики национальных стилей ведения коммерческих переговоров.

## 8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

### 8.1. Семестр 1 очная форма обучения

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	25
	Самостоятельная работа	25
	Подготовка реферата (доклада)	30
	Контрольная работа по теоретическому материалу	20
ИТОГО		100
Общий итог за семестр		100

### 8.2. Семестр 1 очно-заочная форма обучения

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	25
	Самостоятельная работа	25
	Подготовка реферата (доклада)	30
	Контрольная работа по теоретическому материалу	20
ИТОГО		100
Общий итог за семестр		100

### Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

## 9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;



- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия по дисциплине «Деловые переговоры и этика товарного бизнеса» проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 8-го учебного корпуса (ауд. 105), материально-техническую базу учебной лаборатории кафедры «Коммерция и таможенное дело».

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Деловые переговоры и этика товарного бизнеса», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного образования

осуществляется текущий контроль знаний, обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

## 11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 11.1. Основная литература

1. Энтони, М. Тренинг эффективных продаж : Уникальные подходы с использованием эмоционального интеллекта / Митч Энтони ; Пер. с англ. Е. С. Пархомина. - М. : Вершина, 2014. - 300 с.

2. Кларк, Г. Маркетинг сервиса, приносящего прибыль / Г. Кларк ; Пер. с англ. И. И. Брудного ; Науч. ред. пер. А. В. Зозулев. - К. : Знання, 2016. - 302 с.

3. Эрнст, О. Слово предоставлено Вам : практ. рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров / О. Эрнст ; [предисл. Е. Ножина]. - Москва : Экономика, 2013. - 140 с.

### 11.2. Дополнительная литература

1. Мердок-Стерн С. Деловые приемы и встречи на английском: визиты, сотрудничество и профессиональные контакты: Учеб. Пособие / С. Мердок-Стерн. – М.: АСТ: Астрель, 2015. – 127 с.

2. Плоткин Б. К. Экономико-математическое обоснование коммерческих переговоров (оптимизация по Парето): Учебное пособие / Б.К. Плоткин, В. В. Щербаков. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2014. – 92 с.

3. Лэкс Д. Э. Переговоры в трех измерениях / Дэвид Э. Лэкс, Джеймс К. Себениус; пер. с англ. – М.: Издательство «Добрая книга», 2018. – 424 с.

4. Кузнецов, П.А. Современные технологии коммерческой рекламы: Практическое пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / П.А. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2016. – 296 с.

5. Хромов, Лев Н. Рекламная деятельность: искусство, теория, практика :Настольная кн. делового человека - менеджера и бизнесмена / Л.Н. Хромов. - Петрозаводск :Фолиум, 2014. - 312 с.

## 12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ;Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru>(дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL:<https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com>(дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. **ЭБСЮрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru>(дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБДонГУ. – Текст: электронный // ЭБСДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБДонГУ. – Текст: электронный // ЭБСДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный.

### 13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. MicrosoftOffice (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. MicrosoftVisualStudio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, AdobeAcrobatReader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).