

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Теория и практика переговорного процесса

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

37.03.02 - Конфликтология

Направленность образовательной программы

Социальная конфликтология

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.11 Теория и практика переговорного процесса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-1: Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации	ИПК-1.1: Осуществляет подготовку переговорного процесса ИПК-1.2: Конструирует переговорный процесс, применяя различные методы переговоров ИПК-1.3: Осуществляет оценку переговорного процесса	ИПК-1.1: Знать основные законы переговорного процесса. Уметь определять ресурсы, необходимые для организации переговорного процесса. Владеть навыками информационной подготовки мероприятия. ИПК-1.2: Знать основные стратегии ведения переговоров. Уметь противодействовать манипулированию в ходе переговорного процесса. Владеть навыками речевой коммуникации для ведения переговоров. ИПК-1.3: Знать методы оценки успешности переговорного процесса Уметь выбирать необходимую стратегию переговоров. Владеть навыками критического мышления.	Кейс-задача	Экзамен: Контрольные вопросы
ПК-9: Способен решать задачи конфликтологического консультирования	ИПК-9.1: Использует приемы саморегуляции в ситуации конфликта ИПК-9.2: Анализирует конфликтогенный	ИПК-9.1: Знать приемы саморегуляции в ситуации конфликта Уметь учитывать общие, специфические	Эссе	Экзамен: Контрольные вопросы

	<p>потенциал участников конфликта</p> <p>ИПК-9.3: Участвует в процессе конфликтологического консультирования в соответствии с поставленными перед ним задачами</p>	<p>закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития.</p> <p>Владеть навыками использования здоровьесберегающих технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ИПК-9.2:</p> <p>Знать критерии определения конфликтогенного потенциала участников конфликта</p> <p>Уметь выявлять цели и интересы договаривающихся сторон.</p> <p>Владеть навыками верификации, обобщения и анализа информации.</p> <p>ИПК-9.3:</p> <p>Знать понятие конфликтологического консультирования.</p> <p>Уметь использовать технику активного слушания для выявления интересов и потребностей сторон</p> <p>Владеть приемами эффективных деловых коммуникаций.</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	2
самостоятельная работа	6

Промежуточная аттестация	36 Экзамен
---------------------------------	-----------------------------

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	О Ф О	О Ф О	О Ф О	О Ф О	О Ф О
Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	5	2	2	4	1
Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	5	2	2	4	1
Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	5	2	2	4	1
Устные деловые коммуникации	5	2	2	4	1
Письменные деловые коммуникации	5	2	2	4	1
Принципы ведения переговоров	5	2	2	4	1
Стратегии и тактика переговоров	4	2	2	4	0
Процедура проведения переговоров	4	2	2	4	0
Подготовка к процедуре переговоров	4	2	2	4	0
Инструменты переговорщика	4	2	2	4	0
Доверие и манипуляции в переговорах. Способы противодействия манипуляции в переговорах	4	2	2	4	0
Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений	4	2	2	4	0
Сигналы конфликтов в переговорном процессе	4	2	2	4	0
Требования к личности и навыкам переговорщика	4	2	2	4	0
Факторы, влияющие на коммуникацию: гендерные, поколенческие, культурные	4	2	2	4	0
Этика и этикет переговорного процесса	4	2	2	4	0
Аттестация	36				
КСР	2				2
Итого	108	32	32	66	6

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности выступления. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы.

Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный разговор.

Классификация деловых бесед. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Тема 3. Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные

Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры. Невербальные средства коммуникации в управлении. Экспрессивное поведение в выражение внутреннего мира делового человека.

Тема 4. Устные деловые коммуникации

Деловое общение. Пресс-конференция. Презентация. Собрание акционеров. Публичная речь. Деловая дискуссия. Переговоры. Деловая беседа по телефону. План телефонного разговора. Типичные ситуации общения по телефону. Специфические жанры деловой коммуникации. Спор. Полемика. Прения.

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Официально-деловые тексты. Документы и деловые письма. Деловые письма. Стандартные выражения и формулы вежливости. Аспект содержания и языковая формула делового письма.

Тема 6. Принципы ведения переговоров

Структура переговорного процесса. Объективные основы переговоров – существенные элементы переговорного процесса: потребности субъектов, проблема в удовлетворении интересов, общность стремлений в достижении соглашения, взаимозависимость в удовлетворении интересов, совместный поиск решения проблемы, условия проведения переговоров (организационная обстановка: интерьер, средства оргтехники, временные рамки).

Тема 7. Стратегии и тактика переговоров

Стратегии выступления. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный разговор.

Тема 8. Процедура проведения переговоров

Подготовка к проведению переговоров. Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завершение переговоров.

Тема 9. Подготовка к процедуре переговоров

Постановка цели на переговоры. Этапы подготовки.

Тема 10. Инструменты переговорщика

Установление контакта. Раппорт. Самопрезентация. Создание атмосферы психологического комфорта. Техника выявления потребностей и прощупывание границ. Изложение и упаковка информации. Психологические приемы: активное слушание, подстройка. Перехват и удержание инициативы. Эффективная аргументация.

Тема 11. Доверие и манипуляции в переговорах. Способы противодействия манипуляции в переговорах. Одноактные манипуляции в переговорах: эмоциональная атака, информационная атака, лесть, давление на жалость. Правила работы с манипуляциями. Правило ментальной защиты. Противодействие манипуляциям.

Тема 12. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений

Роль восприятия и общения в переговорах. Основные проблемы восприятия и общения на переговорах. Пути преодоления основных проблем общения, мешающих переговорам – неправильное понимание смысла суждений и понятий, невосприятия суждений, подозрительности, предубежденность против другой стороны, негативные эмоции. Осознание и контроль собственных эмоций и эмоционального состояния другой стороны, обсуждение восприятия причин, вызывающих тревогу и беспокойство, приемы умения слушать, сохранять выдержку и не реагировать на эмоциональные проявления оппонентов.

Тема 13. Сигналы конфликтов в переговорном процессе

Понятие, признаки, стадии социальной напряженности. Конфликт как стадия социальной напряженности. Структура и функции конфликта. Типология конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов на ранней стадии развития социальной напряженности.

Тема 14. Требования к личности и навыкам переговорщика

личные качества и профессиональные компетенции переговорщика.

Тема 15. Факторы, влияющие на коммуникацию: гендерные, поколенческие, культурные

Понятие о коммуникационных особенностях, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Тема 16. Этика и этикет переговорного процесса

Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы. Этические нормы при вручении подарков. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе. Служебный этикет как унифицированная форма общения.

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 10 ч.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

По дисциплине предусмотрено выполнение самостоятельной работы в виде обсуждения практических вопросов на занятии, выступления с презентацией и выполнения самостоятельной работы с анализом конкретной ситуации – кейса.

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.

Изучение собеседника по голосу, манере поведения.

Анализ различных типов собеседников.

Анализ проблем, с которыми сталкиваются участники международных переговоров.

Правила эффективной похвалы и критики.

«Позиционный торг».

Деловые письма как актуальная форма общения

Этикет составления и оформления деловых писем.

Деловой прием и основные формы его проведения.

Культура телефонного общения.

Факторы, определяющие успех презентации.

Роль переговоров в современном мире.

По темам обсуждения студентом самостоятельно собирается материал, обрабатывается, оформляется в виде презентации: устной и электронной. Материалы обсуждаются на практических занятиях в ходе групповой работы. На всех этапах выполнения работы

преподаватель оказывает консультативную помощь и методическое обеспечение.

Задание «Самопрезентация»

Цель – создать и представить группе презентацию (в формате PowerPoint или иных программ), предназначенную для создания, модификации, сохранения впечатления о себе в представлениях других людей.

Объем и наполнение презентации определяется студентами.

Презентация должна быть честной, красочно оформленной и создавать положительный имидж тому, кто ее представляет.

Все презентации будут обсуждаться с точки зрения красочности, оригинальности, запоминаемости, новизны, отражении профессиональных навыков убеждения.

Анализ конкретной ситуации – кейс

Кейс 1. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Кейс 2. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Анализ конкретной ситуации – кейс

Задание – построить речь, соответствующую ситуации:

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано.

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции ПК-1:

Кейс-метод (case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций, метод кейсов) – это активный метод обучения на основе изучения и обсуждения конкретных проблемных социальных ситуаций – кейсов.

Кейс-метод основывается на изучении конкретной реальной ситуации, кейса.

Кейс представляет собой методический материал. В разделе «Задания» предложены кейсы, состоящие из фабулы медиатора, истории стороны А и версии этой истории стороны Б.

Когда студент получает общее представление о переговорах, он приступает к индивидуальному анализу кейса. Опираясь на предварительно сложившееся понимание, студент должен изучить кейс, выявить структуру проблемы, оценить предпринятые действия, рассмотреть и взвесить различные факторы ситуации с учетом её внешнего контекста, предложить свое видение. Такая работа, как правило, позволяет на конкретном примере понять изучаемую тему, выявить пробелы в собственных знаниях.

Работа с помощью кейс-метода предполагает следующие этапы:

1. Студенты случайным образом делятся на три группы, в каждой группе распределяются роли – переговорщик, сторона А и сторона Б.

Каждый участник изучает свою роль. Далее ситуация разыгрывается.

2. Далее студенты приступают к совместной работе над кейсом, начиная с обсуждения в малых группах. Основная задача этого этапа – взаимная критическая оценка, обмен опытом и развитие кооперации.

3. Следующий этап работы с кейсом – обсуждение в большой группе, на семинаре. Здесь преподаватель управляет дискуссией, стремясь максимально развить знания по затронутым в процессе медиации вопросам и проблемам, отмечая наиболее значимые аспекты и помогая студентам сформулировать выводы.

Работа с кейсом стимулирует дальнейший поиск информации о переговорном процессе и детализацию представлений о нем, помогает системно увязать различные концепции и переосмыслить предварительно сделанные выводы.

Кейс[1]

Предприятие занимается производством продуктов питания и в течение длительного времени добивается размещения своей продукции в крупных сетях супермаркетов. Директора супермаркетов делают заявки на данный продукт с запасом на 3 дня и не более. Менеджеру предприятия по работе с сетями супермаркетов вменено в обязанности следить за наличием и ассортиментом продукта на полках магазинов.

В разгар сезона производство продукта по приказу генерального директора предприятия встает на профилактику на 1 неделю. Товарный запас не обеспечен. Полки магазинов опустели. Отношения с сетями супермаркетов на грани разрыва. Начальник отдела продаж объявляет выговор менеджеру.

Роли и интересы

Директор супермаркета – хочет обеспечить товарооборот с данным предприятием или без него.

Генеральный директор – желает получить прибыль и сохранить отношения с сетями супермаркетов.

Начальник отдела продаж – хочет переложить ответственность с себя на менеджера.

Менеджер – считает выговор необоснованным, т.к. ему не было заранее известно о профилактике на производстве.

[1] Кейс взят из практики и представлен на сайте «Ринг. Школа переговоров» [Электронный ресурс] – URL: <https://peregovorshiki.ru/blog/154-primery-peregovorov.html>

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задача)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Кейс-задача решена полностью. Студент проявляет способность мыслить логически, приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа проблемы. Демонстрирует хорошие теоретические знания: решение задачи составлено с учетом прогнозирования возможных проблем и нескольких альтернативных решений. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на задаваемые вопросы.
не зачтено	Кейс-задача не решена, или выполнена менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, студент расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, собственная точка зрения на проблему не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-9:

Задание – описать какими компетенциями и качествами специалист должен обладать, чтобы быть успешным переговорщиком.

Объем – не менее двух страниц стандартного печатного текста.

Эссе – это сочинение-рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Структура эссе – это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По сторонам листа оставляются поля размером 30 мм. слева, 15 мм. справа, по 20 мм снизу и сверху. Рекомендуется шрифт 14, интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25 см, между абзацами отступов нет.

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Содержание эссе полностью соответствует теме. Глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения. Мысли изложены логично и последовательно. Четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Эссе написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию. Фактические ошибки отсутствуют. Содержит

Оценка	Критерии оценивания
	закключение с выводами, логично вытекающие из содержания.
не зачтено	Тема эссе полностью не раскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании. Эссе мало структурировано, состоит из пересказа отдельных фактов, без вывода и обобщений. Эссе характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями, выводы не вытекают из основной части или их нет. Присутствуют многочисленные заимствования текста из других источников. Содержит много грамматических и синтаксических ошибок.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых	При решении стандартных	Имеется минимальн	Продemonстрированы	Продemonстрированы	Продemonстрированы	Продemonстрированы

	навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	задач не продемонстриро ваны базовые навыки. Имели место грубые ошибки	ый набор навыков для решения стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач без ошибок и недочетов	навыки при решении нестандарт ных задач без ошибок и недочетов	творческий подход к решению нестандартны х задач
--	--	---	--	---	--	---	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворитель но	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворите льно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-1

а) Вопросы для оценки знаний

Вопрос	Код компетенции
Роль переговоров в жизни современного общества	ПК-1
Понятие переговорного процесса	ПК-1
Основные характеристики переговорного процесса	ПК-1

Виды и функции переговоров	ПК-1
Субъекты и предмет переговоров	ПК-1
Позиции и пропозиции в переговорах	ПК-1
Понятие «результат» переговоров	ПК-1
Организация переговоров как процесса	ПК-1
Подготовка к переговорам	ПК-1
Стадии переговоров	ПК-1
Интересы сторон в переговорном процессе. Различие в понятиях «позиция» и «интересы»	ПК-1
Критерии эффективности переговоров	ПК-1
Анализ результатов переговоров	ПК-1
Стратегия и тактика переговорного процесса	ПК-1
Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса	ПК-1
Виды переговоров.	ПК-1

б) Задания для оценки умений

Вопрос	Код компетенции
Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?	ПК-1

в) Задания для оценки владения

Вопрос	Код компетенции
В каких ситуациях я чувствую себя наиболее компетентным переговорщиком? Наименее компетентным? С какими людьми мне наиболее удобно вести переговоры? Почему? В каком направлении мне необходимо работать над собственным переговорным стилем,	ПК-1

чтобы добиться лучших результатов?	
------------------------------------	--

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-9

а) Вопросы для оценки знаний

Вопрос	Код компетенции
Начало беседы и его психологические приемы	ПК-9
Техники НЛП в переговорном процессе.	ПК-9
Индивидуальные различия и психологический тип участника переговоров	ПК-9
Психологические барьеры и поведенческие ловушки на пути принятия решений	ПК-9
Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества	ПК-9
Сущность понятия «манипуляция». Приемы защиты от манипуляций	ПК-9
Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	ПК-9
Западная культура ведения переговоров	ПК-9
Восточная культура ведения переговоров	ПК-9
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	ПК-9
Психология переговорного процесса.	ПК-9
Техника аргументации в процессе переговоров.	ПК-9
Методы делового общения в переговорах.	ПК-9
Личностные качества, необходимые для ведения переговорного процесса.	ПК-9
Речевое общение в переговорном процессе.	ПК-9
Этика и этикет переговоров	ПК-9

б) Задания для оценки умений

Вопрос	Код
--------	-----

	компетенции
Перечислите сигналы обратной связи рефлексивного слушания. Приведите примеры.	ПК-9

в) Задания для оценки владения

Вопрос	Код компетенции
Охарактеризуйте типичные ошибки при ведении деловых переговоров.	ПК-9

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не

Оценка	Критерии оценивания
	продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Гайда В. Л. Управление конфликтами и деловые переговоры : учебно-методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ / Гайда В. Л., Хитрина И. Ю. - Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2016. - 19 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича - Социально-гуманитарные науки., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=780085&idb=0>.
2. Митрошенков О. А. Деловые переговоры / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07951-7 : 799.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786653&idb=0>.
3. Заволокина Людмила Игоревна. Эффективные деловые переговоры : Учебное пособие / Российский университет дружбы народов. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 148 с. - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-16-017208-8. - ISBN 978-5-16-109699-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=837080&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие / Чумиков А.Н. - Москва : Проспект, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-392-35692-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839211&idb=0>.
2. Панфилова А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / Панфилова А. П., Верещагиной Н. О. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. - 252 с. - Книга из коллекции РГПУ им. А. И. Герцена - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-8064-3065-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=806267&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

<http://рпо.рф/> – сайт Российского психологического общества.
<http://www.ipras.ru> - сайт Института психологии РАН.
<http://www.garant.ru/> – информационно-правовой портал «Гарант.ru»

<https://elibrary.ru/> – научная электронная библиотека «eLibrary.ru»

<http://www.mediationandlaw.ru/> – сайт журнала «Медиация и право. Посредничество и примирение».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Проектор

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 37.03.02 - Конфликтология.

Автор(ы): Исакова Инна Александровна, кандидат социологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Судьин Сергей Александрович, доктор социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.