

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

## **ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление: 38.03.03 Управление персоналом,

Направленность «Управление персоналом организации»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

*Технологии ведения переговоров*  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

*к. психол.н., доцент Е.Б.Петрушихина*

Ответственный редактор

*д.э.н., профессор, зав. кафедрой организационного развития Н.И. Архипова*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

организационного развития

№ 8 от 25.03.2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины .....	<u>5</u>
3. Содержание дисциплины .....	<u>6</u>
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1. Система оценивания .....	8
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине .....	8
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	<u>11</u>
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	13
6.1. Список источников и литературы .....	13
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	13
6.3.Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	<u>134</u>
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	14
9. Методические материалы .....	15
9.1. Планы семинарских занятий .....	15
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	18

## 1. Пояснительная записка

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся системных представлений о технологиях ведения переговоров

**Задачи:**

1. Изучить стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
2. Изучить правила и этические нормы эффективного взаимодействия с членами команды
3. Изучить методики ведения переговоров
4. Приобрести навыки ведения переговоров

*1.2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
УК- 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	<b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели <b>Уметь:</b> определять роль каждого участника в команде <b>Владеть:</b> навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	<b>Знать:</b> правила эффективного взаимодействия с членами команды и этические нормы взаимодействия <b>Уметь:</b> участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом; презентации результатов работы команды
ПК-3 Способен управлять организацией труда персонала и его оплатой	ПК-3.3 Организует и координирует взаимодействие между людьми	<b>Знать:</b> теоретические основы организации и координации взаимодействия между людьми <b>Уметь:</b> организовывать и координировать взаимодействие между людьми <b>Владеть:</b> навыками организации и координации взаимодействия между людьми

### 1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технологии ведения переговоров» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Психология управления», «Персональный менеджмент».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Психология малых групп», «Психология межличностных отношений», «Преддипломная практика», «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена».

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>5</b>	Лекции	<b>18</b>
<b>5</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>24</b>
Всего:		<b>42</b>

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часов.

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>7</b>	Лекции	<b>8</b>
<b>7</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>16</b>
Всего:		<b>24</b>

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа.

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы переговорного процесса	<p>Переговоры: понятие, функции.            Виды переговоров: классификация, общая характеристика.            Характерные признаки разных видов переговоров.            Отличие переговоров от других форм делового общения.            Структура переговоров.            Специфика переговоров внутри и вне организации</p>
2	Стратегия и тактика ведения переговоров	<p>Типы стратегий ведения переговоров.            Гарвардский подход к переговорам. Сорбонский подход к переговорам. Подход Мастенбрука к переговорам.            Уортонский метод ведения переговоров.            Подход Д. Кампа к ведению переговоров.            Стратегии ведения переговоров СОС, САС, СОП, ССМ.            Стили и стратегии ведения переговоров по К. Томасу            Позиционные и принципиальные переговоры.            Возможности и ограничения различных стратегий ведения переговоров.            Связь тактики и стратегии переговоров. Тактические приемы в переговорах.</p>
3	Технология ведения переговоров	<p>Этапы переговорного процесса.            Подготовка к переговорам.            Правила и методы организации переговоров.            Принцип «интересы-проблема-предложения» в подготовке к переговорам.            Формирование команды переговорщиков.            Роли в команде: распределение и объединение.            Установление контакта с партнером на переговорах.            Сбор информации в процессе переговоров: методы            Определения потребностей, задач и позиций партнера.            Презентация предлагаемых решений.            Аргументация в переговорном процессе.</p>
4	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах	<p>Виды сопротивления решению в переговорном процессе.            Техники регулирования эмоциональной напряженности в деловой беседе.            Ассертивное поведение на переговорах.            Методы защиты от некорректного поведения другой стороны.            Манипулирование на переговорах: виды, индикаторы, способы применения и защиты.            Техники противостояния манипуляции в переговорах.</p>
5	Выработка совместного решения и завершение переговорного процесса	<p>Подготовка и принятие совместных с партнером решений в процессе переговоров.            Техники выработки совместных творческих решений на переговорах.            Фиксация договоренностей и взаимодействие с партнером после переговоров.</p>

		<p>Особенности распределения ответственности.          Определение направлений развития долгосрочных отношений с партнерами.          Техники завершения переговоров.          Анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей.</p>
--	--	---

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- Опрос, участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	25 баллов
- Тестирование	5 баллов	25 баллов
- Эссе	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачет		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

##### 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

###### *Текущий контроль*

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии учитываются (максимально 5 баллов):

- степень раскрытия темы обсуждения (0–2 балла);

- обоснованность выводов (0–1 балл);
- качество изложения материала (грамотность речи, точность использования терминологии, логическая последовательность изложения материала) (0–1 балл);
- формулировка личного мнения студента (0–1 балл).

*При оценивании теста учитываются (максимально 5 баллов)*

- правильный ответ- 0,5 балла
- неправильный ответ – 0 баллов

*При оценивании эссе учитывается (максимально 10 баллов):*

- эссе представлено, содержание полностью соответствует заявленной тематике, логична последовательность изложения материала, выводы обоснованы, использована актуальная литература по теме и привлечен современный российский и/или международный опыт (10 баллов),
- эссе представлено, содержание соответствует теме, выводы логичны, но не подтверждены опытом, ограниченный список литературы (9–6 баллов),
- эссе представлено, содержание соответствует теме, однако имеются недочеты, например, неточное использование терминологии, нарушение логической последовательности изложения материала, необоснованность части выводов (5–4 баллов),
- эссе представлено, содержание соответствует заявленной теме, однако имеются серьезные недочеты, например, рассмотрены не все аспекты темы, ошибки в использовании терминологии, отсутствие логично обоснованных выводов (3-1балла),
- эссе не представлено, либо представлено, но более чем на 60% является недобросовестным копированием, либо представлено и полностью не соответствует заявленной теме (0 баллов).

#### *Промежуточная аттестация (зачет)*

*При проведении промежуточной аттестации в форме устного собеседования студент должен ответить на 2 вопроса.*

При оценивании ответа на вопрос учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1–9 баллов);
- теоретическое содержание освоено частично, но в достаточной мере (10–13 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, с незначительными недостатками (14–16 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью (17–20 баллов).

<b>Баллы/ Шкала ECTS</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
100–83/ А, В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82–68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67–50/ D, E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49–0/ F, FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

В течение преподавания курса «Технологии ведения переговоров» используются такие формы текущей аттестации студентов, как оценка дискуссии на семинаре, написание эссе, тестирование. По итогам обучения проводится зачет.

#### Примерная тематика эссе

1. Переговоры как форма делового общения: отличительные особенности, преимущества и ограничения.
2. Сравнительный анализ стратегий ведения переговоров
3. Стили позиционной стратегии ведения переговоров.
4. Позиционные и принципиальные переговоры: достоинства, недостатки, отличительные особенности, область применения
5. Структура и проблемное поле переговоров.
6. Этапы переговорного процесса.
7. Методы определения потребностей и интересов партнеров в переговорном процессе.
8. Методы сбора информации в процессе переговоров
9. Этика ведения переговоров.
10. Психологические методы манипулирования в процессе переговоров
11. Методы регулирования эмоционального состояния участников переговорного процесса

#### Пример теста

1. Переговоры - это:
  - а) универсальное коммуникационное средство

- б) способ урегулирования конфликтов
- в) средство принятия взаимоприемлемых решений
- г) искусство убеждать и побеждать

2. Какие признаки отличают переговоры от других видов делового общения:

- а) это диалог как минимум двух сторон
- б) переговоры ведутся только в условиях конфликта
- в) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема
- г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга

3. Что относится к структурным компонентам переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес-переговоры и др.):

- а) участники переговоров
- б) поведение
- в) предмет переговоров
- г) роль
- д) намерение
- е) результат
- ж) концептуальное окружение

4. Что является основой любых переговоров:

- а) интересы
- б) коммуникации
- в) общение
- г) ситуация

5. Взаимозависимые переговоры предполагают:

- а) совпадение интересов партнеров
- б) слишком большое расхождение интересов
- в) смешанные интересы партнеров
- г) все вышеперечисленное верно

6. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- а) выигрыш – выигрыш
- б) выигрыш – проигрыш
- в) проигрыш – проигрыш
- г) проигрыш – выигрыш

7. К переговорам обычно приступают, если:

- а) стороны заинтересованы в дружественных отношениях
- б) есть четкое правовое решение проблемы
- в) баланс сил неравный
- г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем

8. Стилль ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:

- а) сотрудничество
- б) позиционный торг
- в) кооперативность
- г) конфронтация

9. Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства:

- а) иллюзия сотрудничества
- б) дезориентация
- в) игра на нетерпеливости
- г) провоцирование защитной реакции

10. Основными индикаторами успешности переговоров в условиях конфликта являются:

- а) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- в) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
- г) быстротечность переговоров.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации (зачет)

1. Переговоры: понятие, функции.

2. Виды переговоров: классификация, общая характеристика.

3. Переговоры как форма делового общения: отличительные особенности, преимущества и ограничения.

4. Типы стратегий ведения переговоров: классификация, общая характеристика.

5. Особенности гарвардского подхода к переговорам.

6. Уортонский метод ведения переговоров: отличительные особенности, достоинства, недостатки.

7. Метод ведения переговоров по Д. Кампа: отличительные особенности, достоинства, недостатки.

8. Стили и стратегии ведения переговоров по К. Томасу: отличительные особенности, достоинства, недостатки.

9. Позиционные и принципиальные переговоры.

10. Связь тактики и стратегии ведения переговоров.

11. Тактические приемы в переговорном процессе.

12. Технология ведения переговоров: основные этапы.

13. Этап подготовки к переговорам: задачи, содержание.

14. Правила и методы организации переговоров.

15. Правила и методы формирования команды переговорщиков.

16. Этап установления контакта с партнером на переговорах: задачи, содержание, приемы.

17. Методы сбора информации в процессе переговоров.

18. Определение потребностей, задач и позиций партнера на переговорах.

19. Методы и способы аргументации в переговорном процессе.

20. Виды сопротивления решению в переговорном процессе.

21. Техники регулирования эмоциональной напряженности в деловых переговорах.

22. Методы защиты от некорректного поведения другой стороны.

23. Манипулирование на переговорах: виды, индикаторы, способы применения и защиты.

24. Этап подготовки и принятия совместных решений в процессе переговоров: задачи, содержание, приемы.

25. Определение направлений развития долгосрочных отношений с партнерами.

26. Анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Список источников и литературы

#### Литература

##### Основная

1. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры: учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 148 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819520>
2. Митрошенков О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515562>

##### Дополнительная

1. Лебедева М.М. Технология ведения международных переговоров: учебник. — Москва : Аспект Пресс, 2018. — 208 с. - ISBN 978-5-7567-0904-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1038552>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

### 6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

## 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- 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 со специализированным программным обеспечением; 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.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

• для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1. Планы семинарских занятий

#### Тема 1. Теоретические основы переговорного процесса

##### Вопросы для обсуждения

1. Переговоры: понятие, функции.
2. Виды переговоров: классификация, общая характеристика.
3. Переговоры как форма делового общения: отличительные особенности, преимущества и ограничения

##### Контрольные вопросы

1. Сформулируйте определение понятия «переговоры».
2. Охарактеризуйте основные характеристики переговоров.
3. Какие задачи решают в процессе переговоров?
4. Перечислите основные функции переговоров.
5. В чем заключаются отличительные особенности переговоров от других видов делового общения?
6. Что относится к структурным компонентам переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес-переговоры и др.)?
7. Что является основой любых переговоров?
8. Что является целью взаимозависимых переговоров?
9. Какие преимущества есть у переговоров перед другими видами делового общения?

#### Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров

##### Вопросы для обсуждения

1. Типы стратегий ведения переговоров: классификация, общая характеристика
2. Связь стратегии и тактики ведения переговоров.
3. Тактические приемы в переговорном процессе.

##### Контрольные вопросы

1. Что такое стратегия ведения переговоров?
2. Какие типы стратегий ведения переговоров существуют?
3. В чем заключаются особенности гарвардского подхода к переговорам?
4. Сформулируйте отличительные особенности уортонского метода ведения переговоров.
5. Сформулируйте достоинства, недостатки метода ведения переговоров по Д. Кампу.
6. В чем заключаются особенности стратегии ведения переговоров по К. Томасу?
7. Чем отличаются позиционные переговоры от принципиальных?
8. Каким существует связь тактики и стратегии ведения переговоров.
9. Какие тактические приемы применяются в переговорном процессе?

### Тема 3. Технология ведения переговоров

#### Вопросы для обсуждения

1. Технология ведения переговоров: цели и задачи основных этапов.
2. Правила и методы организации переговоров
3. Методы и способы аргументации в переговорном процессе

#### Контрольные вопросы

1. Перечислите основные этапы технологии ведения переговоров.
2. Сформулируйте цель и задачи этапа подготовки к переговорам.
3. Сформулируйте цель и задачи этапа установления контакта с партнером на переговорах
4. Какие приемы установления контакта с партнером на переговорах применяются?
5. Какие существуют правила и методы организации переговоров?
6. Охарактеризуйте правила формирования команды переговорщиков.
7. Какие существуют методы формирования команды переговорщиков?
8. Перечислите методы сбора информации в процессе переговоров.
9. Как определить потребности и задачи партнера на переговорах
10. Какие методы и способы аргументации применяются в переговорном процессе?

### Тема 4. Работа с сопротивлением партнеров на переговорах

#### Вопросы для обсуждения

1. Виды сопротивления участников переговорного процесса: причины, методы управления
2. Техники регулирования эмоционального состояния в деловых переговорах
3. Манипулирование на переговорах: виды, индикаторы, способы применения и защиты.

#### Контрольные вопросы

1. Чем обусловлено сопротивление участников переговорного процесса?
2. Какие существуют виды сопротивления решению в переговорном процессе?
3. Охарактеризуйте способы управления сопротивлением партнеров на переговорах.
4. Перечислите причины эмоциональной напряженности участников деловых переговоров.
5. Какие способы регулирования эмоциональной напряженности могут быть использованы в процессе деловых переговоров?
6. Что такое ассертивное поведение на переговорах?
7. Что такое некорректное поведение участников переговоров?
8. Какие виды манипулирования могут быть использованы в процессе переговоров? индикаторы, способы применения и защиты.
9. Какие существуют индикаторы манипулирования на переговорах?
10. Охарактеризуйте способы защиты от манипулирования на переговорах.

### Тема 5. Выработка совместного решения и завершение переговорного процесса

#### Вопросы для обсуждения

1. Этап подготовки и принятия совместных решений в процессе переговоров: задачи, содержание, приемы
2. Определение направлений развития долгосрочных отношений с партнерами



3. Анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей.

#### Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте содержание этапа подготовки и принятия совместных с партнером решений в процессе переговоров.
2. Какие существуют техники выработки совместных творческих решений на переговорах?
3. Какие документы должны быть подготовлены по результатам переговоров?
4. В чем заключаются особенности распределения ответственности между участниками переговорного процесса?
5. Кто определяет направления развития долгосрочных отношений с партнерами?
6. Какие существуют техники завершения переговоров?
7. Какие применяются методы анализа результатов переговоров?

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ****Технологии ведения переговоров**

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся системных представлений о технологиях ведения переговоров

**Задачи:**

1. Изучить стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
2. Изучить правила и этические нормы эффективного взаимодействия с членами команды
3. Изучить методики ведения переговоров
4. Приобрести навыки ведения переговоров

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
- правила эффективного взаимодействия с членами команды и этические нормы взаимодействия
- теоретические основы организации и координации взаимодействия между людьми

**Уметь:**

- определять роль каждого участника в команде
- участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
- организовывать и координировать взаимодействие между людьми

**Владеть:**

- навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
- навыками взаимодействия с членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом презентации результатов работы команды