

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
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	Знать: стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели Уметь: определять роль каждого участника в команде Владеть: 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	Знать: правила эффективного взаимодействия с членами команды и этические нормы взаимодействия Уметь: участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом Владеть: 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	Знать: теоретические основы организации и координации взаимодействия между людьми Уметь: организовывать и координировать взаимодействие между людьми Владеть: 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
5	Лекции	18
5	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

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
7	Лекции	8
7	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

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
Итого за семестр		100 баллов

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).

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
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
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru 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 процесс?
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