

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

38.03.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Управление персоналом и экономика бизнеса»
(с дополнительной квалификацией в области экономики бизнеса)

Наименование специализации

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ
Рабочая программа дисциплины

Составитель: к.т.н., доцент, проф. О.Л. Седова

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 8 от 25.03.2024

Оглавление

1. Пояснительная записка	Error! Bookmark not defined.
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 образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	7
5.1. Система оценивания	7
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение	11
6.1. Список источников и литературы	11
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины	12
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
9. Методические материалы	12
9.1. Планы семинарских занятий.	13
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	15
Приложение 1. Аннотация дисциплины	16

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся системных представлений о технологии ведения переговоров

Задачи дисциплины: изучить методики и овладеть навыками ведения переговоров в организации.

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 в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии ведения переговоров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) блока дисциплин учебного плана.

2. Структура дисциплины

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

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	12
5	Семинары	12
Всего:		24

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

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы переговорного процесса	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
2	Стратегия и тактика ведения переговоров	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.
3	Технология ведения переговоров	Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Правила и методы организации переговоров. Принцип «интересы-проблема-предложения» в подготовке к переговорам.

		<p>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. 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
- Доклад	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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>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 решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	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.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	не зачтено	<p>занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются 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

Вопросы для дискуссии на семинарских занятиях приведены в п.9

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

- степень раскрытия темы обсуждения;
- обоснованность выводов;
- качество изложения материала (грамотность речи, точность использования терминологии, логическая последовательность изложения материала);
- формулировка личного мнения студента.

При оценивании доклада учитывается:

- доклад представлен, содержание полностью соответствует заявленной тематике, логична последовательность изложения материала, выводы обоснованы, использована актуальная литература по теме и привлечен современный российский и/или международный опыт (5 баллов),
- доклад представлен, содержание соответствует теме, выводы логичны, но не подтверждены опытом, ограниченный список литературы (4 балла),
- доклад представлен, содержание соответствует теме, однако имеются недочеты, например, неточное использование терминологии, нарушение логической последовательности изложения материала, необоснованность части выводов (3 балла),
- доклад представлен, содержание соответствует заявленной теме, однако имеются серьезные недочеты, например, рассмотрены не все аспекты темы, ошибки в использовании терминологии, отсутствие логично обоснованных выводов (2 балла),
- доклад не представлен, либо представлен и более чем на 30% является недобросовестным копированием, либо представлен и полностью не соответствует заявленной теме (0 баллов).

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. Стил ь 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 взятых на себя обязательств;
- г) быстротечность переговоров.

Примерная тематика докладов

1. Переговоры как форма делового общения: отличительные особенности, преимущества и ограничения.
2. Стили позиционной стратегии ведения переговоров.
3. Структура и проблемное поле переговоров.
4. Этапы переговорного процесса.
5. Методы определения потребностей и интересов партнеров в переговорном процессе.
6. Этика ведения переговоров.
7. Психологические методы манипулирования в процессе переговоров
8. Методы регулирования эмоционального состояния участников переговорного процесса

Примерные вопросы для промежуточной аттестации

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 и инвалидов

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 / практических/ 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?

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Подготовка докладов и презентаций

Письменная работа состоит из двух частей: презентации и доклада. Презентация может быть представлена в программе Microsoft Power Point. Началом работы над докладом является выбор темы и определение задач исследования. Выбор темы зависит от личной заинтересованности обучающегося.

Подготовка к работе начинается с ознакомления с имеющейся литературой и источниками по избранной теме исследования. Большую помощь в определении степени разработки научной проблемы оказывают справочные издания (энциклопедии, словари, справочники, электронные ресурсы, библиографические указатели и др.), с просмотра которых следует начинать работу по составлению списка источников и литературы по теме работы. Затем обучающийся обращается непосредственно к литературе, которая содержит наиболее общий и полный обзор современного состояния данной проблемы, и знакомится со всей имеющейся литературой и источниками по теме, отбирая среди них необходимые, по мнению обучающегося, для раскрытия целей и задач семинарского доклада-презентации.

Работа имеет определенную структуру, обязательными частями которой является: 1) титульный лист, 2) оглавление, 3) цели задачи, 4) разделы, 5) заключение, 6) список используемых источников и литературы.

Титульный лист является первым листом слайда, в нем последовательно указывается название ведомства (министерства) и института, факультет, курс, фамилия студента, тема доклада, фамилия научного руководителя (преподавателя), место и год написания.

Оглавление (содержание) помещается за титульным листом, в нем должны быть указаны названия всех разделов (тем). Далее обязательно указать цель и задачи работы. Затем основная часть работы. Следующим пунктом необходимо представить заключение. Последний слайдом является список использованных источников и литературы.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у обучающихся системных представлений о технологии ведения переговоров

Задачи дисциплины: изучить методики и овладеть навыками ведения переговоров в организации.

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
- навыками организации и координации взаимодействия между людьми