

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 подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Направленность: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2021

## ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Рабочая программа дисциплины

Составители:

канд. психол. наук, доц. *Е.Б. Петрушихина*

ст. преп. Володина О.В.

Ответственный редактор: проф., д.э.н. Архипова Н.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

организационного развития

№ 9 от 20.05.2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	7
4. Образовательные технологии .....	8
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	9
5.1. Система оценивания .....	9
5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	10
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	13
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение .....	14
6.1. Список источников и литературы .....	14
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины .....	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	15
9. Методические материалы .....	17
9.1. Планы практических занятий. Методические указания по организации и проведению. ....	17
9.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	19
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	22
Приложение 2. Лист изменений .....	23

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

#### Цель дисциплины:

- формирование представлений о закономерностях переговорного процесса в различных ситуациях делового общения.

#### Задачи дисциплины:

- изучение стратегии и тактики переговорного процесса, методов повышения его эффективности;
- формирование умения анализировать конкретные переговорные ситуации;
- развитие навыков ведения переговоров.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Компетенция	Содержание компетенции	Результат обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК–3.1Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	<b>Знать:</b> - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - роли каждого участника в команде. <b>Уметь:</b> - определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; -определять роль каждого участника в команде. <b>Владеть:</b> -навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - навыками определения роли каждого участника в команде.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК – 3.2Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	<b>Знать:</b> - основы взаимодействия с членами команды; - способы обмена информацией, знаниями и опытом; - способы содействия презентации результатов работы команды; -этические нормы взаимодействия. <b>Уметь:</b> - эффективно взаимодействовать с членами команды;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом;</li> <li>- содействовать презентации результатов работы команды;</li> <li>- соблюдать этические нормы взаимодействия.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками эффективного взаимодействия с членами команды;</li> <li>- навыками участия в обмене информацией, знаниями и опытом;</li> <li>- навыками содействия презентации результатов работы команды;</li> <li>- навыками соблюдения этических норм взаимодействия.</li> </ul>
ПК – 3 Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия	ПК – 3.3Организует и координирует взаимодействие между людьми	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации и координации взаимодействия между людьми</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и координировать взаимодействие между людьми</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками организации и координации взаимодействия между людьми.</li> </ul>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии ведения переговоров» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки «Управление персоналом, направленность «Управление персоналом организации».

Дисциплина реализуется кафедрой организационного развития.

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Преддипломная практика».

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 76 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 48 ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная			Самостоят. работа	Всего	
				Лекции	Семинары	Промежу- т. аттест- ация			
1	Понятие переговорного процесса	6	1	2	2		6	10	Контрольная работа
2	Стратегии ведения переговоров	6	2	2	2		6	10	Опрос на занятии
3	Тактика переговорного процесса	6	3	2	2		6	10	Опрос на занятии
4	Выработка совместного решения	6	4	2	2		6	10	Опрос на занятии
5	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах	6	5	2	2		6	10	Опрос на занятии
6	Завершение переговорного процесса	6	6	2	4		6	12	Опрос на занятии
7.	Зачет	6	7		2		12	14	итоговая контрольная работа
	ИТОГО			12	16		48	76	

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 76ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16., самостоятельная работа обучающихся 60 ч.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семес- тр	я семес-	Виды учебной работы (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости.
				Контактная	С	С	

				Лекции	Семинары	Промежут. аттестация			Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Понятие переговорного процесса	6	1	1	1		8	10	Контрольная работа
2	Стратегии ведения переговоров	6	2	1	1		8	10	Опрос на занятии
3	Тактика переговорного процесса	6	3	1	1		8	10	Опрос на занятии
4	Выработка совместного решения	6	4	2	1		8	11	Опрос на занятии
5	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах	6	5	1	1		8	10	Опрос на занятии
6	Завершение переговорного процесса	6	6	2	1		8	11	Опрос на занятии
7.	Зачет	6	7		2		12	14	итоговая контрольная работа
	ИТОГО			8	8		60	76	

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Понятие переговорного процесса.	Феномены переговорного процесса. Его отличие от других форм делового общения. Виды и функции переговоров в современном деловом взаимодействии. Структура и проблемное поле переговоров.
2.	Стратегии ведения переговоров.	Типы стратегий ведения переговоров. Транзакционные и принципиальные переговоры. Возможности и ограничения различных стратегий ведения переговоров.
3.	Тактика переговорного процесса.	Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам, правила и методы их организации.

		новления контакта с партнером на переговорах. о информации в процессе переговоров: методы деления потребностей, задач и позиций партнера. вентация предлагаемых решений. Аргументация в говорном процессе.
4.	Выработка совместного решения	Подготовка и принятие совместных с партнером ений в процессе переговоров. Техники выработки местных творческих решений на переговорах.
5.	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах.	Виды сопротивления решению в переговорном цессе. Техники регулирования эмоциональной оуженности в деловой беседе. Ассертивное едение на переговорах. Техники противостояния ипуляции в переговорах.
6	Завершение переговорного процесса.	Фиксация договоренностей и взаимодействие с партнером после переговоров. Техники завершения переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей

#### 4. Образовательные технологии

**Образовательные технологии**, используемые в изучении курса, предполагают сочетание традиционной лекционно-семинарской формы проведения занятий, а также интерактивные методы, в частности, разбор конкретных ситуаций. Для этого используются различные формы работы: самостоятельная индивидуальная подготовка студентов, работа в группе, представление и обсуждение полученных результатов.

Большая роль отводится групповым формам работы. Взаимодействие в группе, дискуссии способствуют развитию профессионального мировоззрения, языка и речи, помогают лучше понять сущность изучаемых явлений.

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
-------	-------------------	---------------------	----------------------------

1	2	3	5
1.	Понятие переговорного процесса	Лекция 1 Семинар 1-2	Вводная лекция Дискуссия
2.	Стратегии ведения переговоров	Лекция 2 Семинар 2	Лекция-визуализация Дискуссия на семинаре
3.	Тактика переговорного процесса	Лекция 3 -4 Семинар 3	Лекция-визуализация Дискуссия
4.	Выработка совместного решения	Лекции 5-6	Лекция-визуализация Рассмотрение реальных примеров Дискуссия
5.	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах	Лекция 7-8 Семинар 4-6	Лекция-визуализация Рассмотрение реальных примеров Дискуссия с элементами тренинга
6.	Завершение переговорного процесса	Лекция 9-10	Проблемная лекция Рассмотрение реальных примеров Дискуссия

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

**Текущий контроль** осуществляется в процессе изучения дисциплины в форме опроса на семинарских занятиях и выполнения контрольных работ. Максимальная оценка – 60 баллов: 40 баллов за работу на семинарах и 20 баллов за контрольную работу.

**Промежуточная аттестация** реализуется в форме итоговой контрольной работы, включающей теоретические и практические вопросы. Максимальная оценка – 40 баллов.

Форма контроля	Срок отчетности	Максимальное количество баллов	
		За 1 работу	Всего
Текущий контроль:			
- контрольная работа	Недели 1-6	20	20
- работа на семинарах	Недели 1-6		40

Итого по текущему контролю			60
Промежуточный контроль:	Неделя 7		
- письменная контрольная работа		40	40
<b>ИТОГО ЗА ДИСЦИПЛИНУ</b>			<b>100</b>

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) 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:

Баллы	Традиционная		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. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ <input type="text"/>	«отлично»/ «зачтено (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>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
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.</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 (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»/ 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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

<b>Баллы/ Шкала ECTS</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
		Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### ***Текущий контроль***

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

### ***Промежуточная аттестация (зачет)***

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 2 вопроса (один вопрос теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);

- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

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

Вопросы для дискуссии на семинарах приведены в п.9

#### **Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков**

##### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Феномены переговорного процесса.
2. Функции и значение переговоров в современном деловом взаимодействии.
3. Структура и проблемное поле переговоров.
4. Типы стратегий переговорного процесса.
5. Источники влияния и противостояния влиянию в переговорах.
6. Коммуникативная компетентность в переговорах.
7. Этапы переговорного процесса.
8. Подготовка к переговорам: правила их организации.
9. Сбор и презентация информации в процессе переговоров.
10. Аргументация в переговорном процессе.
11. Подготовка и принятие совместных с партнером решений.
12. Сопротивление решению в переговорном процессе.
13. Завершение переговорного процесса: фиксация договоренностей и взаимодействие с партнером после переговоров.
14. Тренинги переговоров как средство повышения их эффективности.

##### **Примерные вопросы к контрольной работе**

1. Отличительные признаки переговорного процесса.
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. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### 6.1. Список источников и литературы

#### Обязательная:

1. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения. [Электронный ресурс]. М.: Инфра, 2015. - 295 с. – znanium.com.
2. *Матвеева, Л. В.* Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 121 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437418>

#### Дополнительная:

1. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431323>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины

#### Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru

4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант
---	---

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины необходимо:

1. Учебная аудитория, оборудованная компьютером, мультимедиа-проектором и экраном.
2. Наличие в аудитории доски.

### Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Zoom	Zoom	лицензионное

## 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 практических занятий. Методические указания по организации и проведению.**

#### ***Семинар 1. Понятие переговорного процесса***

*Цель занятия:* формирования представлений о переговорах как аспекте современного делового взаимодействия.

*Форма проведения:* Дискуссия

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные феномены переговорного процесса.
2. Значение переговоров.
3. Функции переговоров в современном деловом взаимодействии.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Что отличает переговоры от других форм делового общения?
2. Что общего между переговорами и деловой беседой?
3. Каково значение переговоров в организации?

## ***Семинар 2. Стратегии ведения переговоров***

*Цель занятия:* ознакомиться с основными стратегиями ведения переговоров.

*Форма проведения:* Дискуссия

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Позиционная стратегия ведения переговоров.
2. Переговорные ситуации, адекватные позиционным переговорам.
3. «Конструктивные» стратегии ведения переговоров.
4. «Принципиальные переговоры», «Подход реализации интересов сторон»: сравнительная характеристика.
5. Переговорные ситуации, адекватные «конструктивным» стратегиям ведения переговоров.

### **Контрольные вопросы:**

1. Чем отличаются позиционные стратегии ведения переговоров от «конструктивных»?
2. В каких ситуациях целесообразны позиционные и «конструктивные» переговоры?
3. В чем заключаются ограничения и возможности позиционных стратегий переговоров?

## ***Семинар 3. Тактики ведения переговоров***

*Цель занятия:* ознакомиться с основными тактиками ведения переговоров.

*Форма проведения:* Дискуссия

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Этапы переговорного процесса.
2. Подготовка к переговорам.
3. Установления контакта с партнером на переговорах.
4. Сбор информации в процессе переговоров.
5. Выработка совместных решений.

### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы правила организации переговоров?
2. В чем заключаются возможности и ограничения техник активного слушания в переговорном процессе?

3. Как реализуются техники невербальных подстроек к выбранному партнеру по переговорам?
4. В чем заключаются приемы убеждающей коммуникации в презентации решения партнеру по переговорам?

#### ***Семинар 4-6. Работа с сопротивлением партнера на переговорах***

*Цель занятия:* ознакомиться с технологиями воздействия на партнеров по переговорам.

*Форма проведения:* Дискуссия с элементами тренинга.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Источники сопротивления партнера в переговорах.
2. Способы предупреждения сопротивления партнера в переговорах.
3. Эмоциональное напряжение в конструктивных переговорах.
4. Управление эмоциональным состоянием участников переговоров.

#### ***Демонстрация психотехнологий на занятиях:***

1. Работа с сопротивлением решению по методу «Бумеранг», «Повторения и смягчения».
2. Работа с сопротивлением по вопросам цены с помощью техник «Метод сравнения», «Метод деления», «Использование объективных критериев».
3. Работа с эмоциональным напряжением в конкретной переговорной ситуации по методу «Вербализация чувств партнера».

#### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы источники сопротивления партнеров в переговорах?
2. Каковы основные принципы работы с сопротивлением партнеров на переговорах?
3. В чем заключаются особенности асертивного поведения участников переговоров?

### **9.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

<i>Вид работы</i>	<i>Содержание (перечень вопросов)</i>	<i>Рекомендации</i>
<b>ТЕМА 1. Понятие переговорного процесса</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	Основные феномены переговорного процесса. Значение переговоров. Функции переговоров	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>

	современном деловом взаимодействии	
<b>ТЕМА 2. Стратегии ведения переговоров</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	<p>Позиционная стратегия ведения переговоров.</p> <p>Переговорные ситуации, адекватные позиционным переговорам.</p> <p>«Конструктивные» стратегии ведения переговоров.</p> <p>«Принципиальные переговоры», «Подход реализации интересов сторон»: сравнительная характеристика.</p> <p>Переговорные ситуации, адекватные «конструктивным» стратегиям ведения переговоров.</p>	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>
<b>ТЕМА 3. Тактики ведения переговоров</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	<p>Этапы переговорного процесса.</p> <p>Подготовка к переговорам.</p> <p>Установления контакта с партнером на переговорах.</p> <p>Сбор информации в процессе переговоров.</p> <p>Выработка совместных решений.</p>	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>
<b>ТЕМА 4. Выработка совместного решения</b>		
<i>Подготовка к лекции</i>	<p>Возможности и результаты выработки взаимоприемлемого решения</p> <p>Условия поиска взаимоприемлемого решения</p>	
<b>ТЕМА 5. Работа с сопротивлением партнера на переговорах</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	<p>Источники сопротивления партнера в переговорах.</p> <p>Способы предупреждения сопротивления партнера в переговорах.</p>	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>

	Эмоциональное напряжение в конструктивных переговорах. Управление эмоциональным состоянием участников переговоров	
<b>ТЕМА 6. <i>Завершение переговорного процесса</i></b>		
<i>Подготовка к лекции</i>	Индикаторы завершения переговорного процесса Факторы, препятствующие принятию решения на завершающем этапе.	.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии ведения переговоров» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом», направленность «Управление персоналом».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой организационного развития.

Цель дисциплины - формирование представлений о закономерностях переговорного процесса в различных ситуациях делового общения.

Задачи дисциплины:

- изучение стратегии и тактики переговорного процесса, методов повышения его эффективности;

- формирование умения анализировать конкретные переговорные ситуации;

- развитие навыков ведения переговоров.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК – 3.1 - Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;

УК – 3.2 - Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия;

ПК – 3.3 - Организует и координирует взаимодействие между людьми.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **Знать:**

- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели (УК – 3.1);
- роли каждого участника в команде (УК – 3.1);
- основы взаимодействия с членами команды (УК – 3.2);
- способы обмена информацией, знаниями и опытом (УК – 3.2);
- способы содействия презентации результатов работы команды (УК – 3.2);
- этические нормы взаимодействия (УК – 3.2);
- основы организации и координации взаимодействия между людьми (ПК-3.3).

### **Уметь:**

- определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели(УК – 3.1);
- определять роль каждого участника в команде (УК – 3.1);
- эффективно взаимодействовать с членами команды(УК – 3.2);
- участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом (УК – 3.2);
- содействовать презентации результатов работы команды(УК – 3.2);
- соблюдать этические нормы взаимодействия (УК – 3.2);
- организовывать и координировать взаимодействие между людьми (ПК – 3.3).

### **Владеть:**

- навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели (УК – 3.1);
- навыками определения роли каждого участника в команде (УК – 3.1);
- навыками эффективного взаимодействия с членами команды (УК – 3.2);
- навыками участия в обмене информацией, знаниями и опытом (УК – 3.2);
- навыками содействия презентации результатов работы команды (УК – 3.2);

- навыками соблюдения этических норм взаимодействия (УК – 3.2);
- навыками организации и координации взаимодействия между людьми(ПК – 3.3).

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме собеседования, промежуточная аттестация - в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе (модуле) дисциплины \_\_Технологии ведения переговоров\_\_  
по направлению подготовки (специальности) \_\_38.03.03 «Управление персоналом»

№ п/п	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение № 1		
2	Приложение № 2		