

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 2022

## 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 6.04.2022

## 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 образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Образовательные технологии.....	11
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	12
5.1. Система оценивания .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине.....	13
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	17
6.1. Список источников и литературы .....	17
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	18
9. Методические материалы .....	19
9.1. Планы семинарских занятий.....	19
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	25
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	28
Приложение 2. Лист изменений.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# 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. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция	Содержание компетенции	Результат 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	<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 – 3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	<b>Знать:</b> - 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

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
1	Лекции	18
1	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### 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
1	Лекции	8
1	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

## 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. Традиционные 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. Установление контакта с партнером на переговорах. Обмен информацией в процессе переговоров: методы определения потребностей, задач и позиций партнера. Презентация предлагаемых решений. Аргументация в переговорном процессе.
4.	Выработка совместного решения	Подготовка и принятие совместных с партнером решений в процессе переговоров. Техники выработки совместных творческих решений на переговорах.
5.	Работа с сопротивлением партнеров на переговорах.	Виды сопротивления решению в переговорном процессе. Техники регулирования эмоциональной напряженности в деловой беседе. Ассертивное поведение на переговорах. Техники противостояния манипуляции 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

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За 1 работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	20	20



- работа на семинарах	10	40
Промежуточный контроль:		
Промежуточный контроль- письменная контрольная работа	40	40
<b>ИТОГО ЗА ДИСЦИПЛИНУ</b>	<b>100</b>	

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

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

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
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	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «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	«неудовлетворите- льно»/ 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>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 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»**

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis

## **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:

При проведении занятий без специального ПО

1. Windows
2. Microsoft Office

## **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 ассертивного 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 в современном деловом взаимодействии	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>
<b>ТЕМА 2. Стратегии ведения переговоров</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	Позиционная стратегия ведения переговоров. Переговорные ситуации, адекватные позиционным переговорам. «Конструктивные» стратегии ведения переговоров. «Принципиальные переговоры», «Подход реализации интересов сторон»: сравнительная характеристика. Переговорные ситуации,	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>

	адекватные «конструктивным» стратегиям ведению переговоров.	
<b>ТЕМА 3. Тактики ведения переговоров</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Установления контакта с партнером на переговорах. Сбор информации в процессе переговоров. Выработка совместных решений.	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>
<b>ТЕМА 4. Выработка совместного решения</b>		
<i>Подготовка к лекции</i>	Возможности и результаты выработки взаимоприемлемого решения Условия поиска взаимоприемлемого решения	
<b>ТЕМА 5. Работа с сопротивлением партнера на переговорах</b>		
<i>Подготовка к семинару</i>	Источники сопротивления партнера в переговорах. Способы предупреждения сопротивления партнера в переговорах. Эмоциональное напряжение в конструктивных переговорах. Управление эмоциональным состоянием участников переговоров	<i>См. описание семинара в плане семинарских занятий</i>
<b>ТЕМА 6. Завершение переговорного процесса</b>		

<p><i>Подготовка к лекции</i></p>	<p>Индикаторы завершения переговорного процесса  Факторы, препятствующие принятию решения на завершающем этапе.</p>	<p>.</p>
-----------------------------------	---	----------

## Приложение 1.

### 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.

**Приложение 2**

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

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

--	--	--	--