


**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 Н. А. Михайличенко  
«22» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕГОВОРОВ  
(ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ)»  
Б1.В.ДВ.6.2**

**Направление подготовки – 38.04.02 «Менеджмент»**

**Программа – «Управление проектами»**

**Квалификация выпускника – магистр**

**Форма обучения – очная, заочная**

**Кафедра социальной и этнической психологии**

**Москва 2020**

Рабочая программа дисциплины «Организация переговоров (продвинутый уровень)» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», программа подготовки «Управление проектами» и рабочими учебными планами, утвержденными ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

**Авторы:** Балабанова Е.С., к.психол.н., доцент, доцент кафедры социальной и этнической психологии Московского гуманитарного университета

**Эксперты:** Михайличенко Н.А., к. ист. н., доцент, профессор кафедры менеджмента Московского гуманитарного университета

Позняков В.П., д.психол.н., профессор, главный научный сотрудник Института психологии РАН

#### **ОБСУЖДЕНО**

на заседании кафедры социальной и этнической психологии  
«28» апреля 2020 г., протокол № 8.

#### **ОДОБРЕНО**

Методической комиссией факультета экономики, управления и международных отношений  
« 10 » июня 2020 г., протокол № 4.

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

*Целью* изучения дисциплины является формирование у обучающихся знаний о закономерностях делового общения и современных методах организации и ведения переговоров.

### *Основными задачами дисциплины являются:*

1. Формирование представлений о моделях и технологиях эффективных деловых коммуникаций, о целях, задачах и методах ведения переговоров.
  2. Ознакомление с технологиями анализа, оценки эффективности и прогнозирования развития и результатов переговоров в межличностном и межгрупповом взаимодействии.
  3. Изучение моделей ведения переговоров, использования медиации при решении разногласий различного характера, тактик и стратегий разных видов переговоров, в том числе при межкультурной коммуникации.
- Формирование навыков использования социально-психологических знаний и умений для управления переговорными ситуациями.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры**

Дисциплина «Организация переговоров (продвинутый уровень)» является дисциплиной по выбору вариативной части дисциплин блока 1 ОПОП по направлению 38.04.02 «Менеджмент». Она взаимосвязана с дисциплиной «Теория организации и организационное поведение», которая служит базой для изучения специфики коммуникаций в организации, а также с дисциплинами «Логика и аргументация в научной дискуссии», «Организационная конфликтология» и «Мастерство деловых коммуникаций», для успешного овладения которыми также необходимы навыки и знания в области построения эффективных коммуникаций и конструктивного взаимодействия в производственных коллективах.

Для освоения дисциплины «Организация переговоров (продвинутый уровень)» обучающимся необходимо иметь представление о структуре организации, об условиях функционирования социальных групп и личности в организациях, об особенностях социальных организаций; о проблемном поле современной организационной психологии, направлениях и отраслях психологии управления; о ключевых закономерностях и методах построения эффективных деловых коммуникаций.

Дисциплина является теоретически и практически значимой для дальнейшего освоения дисциплин «Маркетинговые коммуникации в публичном пространстве».

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Организация переговоров (продвинутый уровень)», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной

программы по направлению 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Аналитический маркетинг».

Освоение дисциплины «Организация переговоров (продвинутый уровень)» предполагает формирование у обучающихся следующей компетенции:

**ОПК – 1** - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

**ОПК – 2** - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**ПК-7** - способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

***знать:***

- основные принципы делового общения, его способы и средства, структуру деловой беседы;
- нравственные основы общения в сфере управления и маркетинга;
- вербальные и невербальные средства общения;
- основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров;
- методы подготовки и проведения переговоров;
- стратегии и тактики ведения переговоров;
- методы оказания убеждающего воздействия на собеседника;
- этнокультурные особенности организации и ведения переговоров;
- базовые процедуры сбора и обработки диагностических данных об организации, обоснования выводов и практических рекомендаций в области организации переговоров.

***уметь:***

- анализировать ситуации делового общения и взаимодействия;
- применять полученные теоретические знания в своей практической работе, готовить и проводить переговоры;
- учитывать индивидуальные особенности участников переговоров;
- логично, аргументированно и ясно строить свою речь;
- готовить научные отчеты, обзоры и публикации по результатам выполненных исследований;

***владеть навыками:***

- выстраивания своего поведения с учетом анализа поведения других участников переговоров;
- убеждающего воздействия на собеседника;
- интерпретации сигналов и знаков невербальной коммуникации партнеров, определения конгруэнтности вербального и невербального поведения участников переговоров;

- обобщения и анализа информации, постановки целей переговоров и формированию путей их достижения.

- владеть навыками планирования, организации и внедрения практических рекомендаций в области организации переговоров.

#### **4. Структура и содержание дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины «Организация переговоров (продвинутый уровень)» составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

#### **4.1 Структура дисциплины**

##### **2.1.1 Для очной формы обучения**

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестр 2</i>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	24	24
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	16	16
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>47,75</b>	<b>47,75</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>
Вид промежуточной аттестации - зачет	зачет	зачет

##### **2.1.2 Для заочной формы обучения**

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>	<i>Семестр 2</i>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	8	8
Занятия лекционного типа	2	2
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	6	6
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>63,75</b>	<b>63,75</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>
Вид промежуточной аттестации – зачет	зачет	зачет

#### **4.2. Учебно-тематический план дисциплины**

##### **4.2.1. Учебно-тематический план дисциплины для очной формы обучения**

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего	в том числе			
		Лекции (все-)		Практич. занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров	16	3	1	2	13	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
2	Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
3	Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
4	Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
5	Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
6	Тема 6. Психология обмана на переговорах	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
7	Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	8	3	1	2	5	ОПК-1 ОПК-2
8	Тема 8. Психология этнокультурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.	7,75	3	1	2	4,75	ОПК-1 ОПК-2
	Промежуточная аттестация	0,25					
	ИТОГО	72	24	8	16	47,75	

#### 4.2.2. Учебно-тематический план дисциплины для заочной формы обучения

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу /теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающихся	
			Всего	в том числе			
		Лекции (все-)		Практич. занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров	15,5	1,5	0,5	1	14	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
2	Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	8,5	0,5		0,5	8	ОПК-1 ОПК-2
3	Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса	8,5	0,5		0,5	8	ОПК-1 ОПК-2
4	Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров	9	1		1	8	ОПК-1 ОПК-2
5	Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса	6,5	1,5	0,5	1	5	ОПК-1 ОПК-2
6	Тема 6. Психология обмана на переговорах	8,5	0,5		0,5	8	ОПК-1 ОПК-2
7	Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	6	1	0,5	0,5	5	ОПК-1 ОПК-2
8	Тема 8. Психология этнокультурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.	9,25	1,5	0,5	1	7,75	ОПК-1 ОПК-2
	Промежуточная аттестация	0,25					
	ИТОГО	72	8	2	6	63,75	

### 4.3 Содержание дисциплины

**Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров**

Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа переговорного процесса. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Вербальная и невербальная коммуникация.

Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры.

Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.

Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.

Социально-психологическая диагностика общения в организации. Особенности организации, проведения исследования переговорного процесса в организации. Качественно-количественный анализ результатов исследования и их интерпретация. Представление результатов исследования. Составление практических рекомендаций по сопровождению переговорного процесса в организации.

## **Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса**

Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». Значение переговоров в современном обществе.

Переговоры как специфическая форма общения. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. Переговоры как процесс.

Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию. Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности.

Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.

## **Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса**

Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам.

Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы.

Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их



обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.

Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.

#### **Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров.**

Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели (полная перемена позиции собеседника, частичное изменение интересов собеседника, незначительные уступки в позиции собеседника, полная перемена собственной позиции под воздействием аргументов собеседника, частичное изменение собственной позиции и согласие на компромиссное решение, незначительные уступки собеседнику). Точность, убедительность, способы и темп аргументации.

Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.

#### **Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса**

Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса.

Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров.

Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.

#### **Тема 6. Психология обмана на переговорах**

Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Установка и установочная система участников переговоров. Тактика влияния на переговорах.

Социально-психологическая структура процесса социального влияния. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.

#### **Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе**

Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора.

Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение меди-

атора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.

### **Тема 8. Психология этнокультурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах**

Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.

Российский национальный стиль ведения переговоров. Внешний облик участников переговоров. Культура речи. Культура поведения. Культура общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

### **Содержание практических (семинарских) занятий по дисциплине**

#### ***Практическое занятие «Общение на переговорах»***

##### Вопросы для подготовки к занятию:

1. Переговоры как форма общения.
2. Установления рабочих отношений с партнером.
3. Взаимопонимание на переговорах
4. Общая характеристика невербальных средств общения и их роли в переговорном процессе
5. Роль невербальных средств в различных культурах.

Ролевая игра «Невербальные характеристика общения на переговорах»

#### ***Практическое занятие «Социально-психологическая диагностика общения в организации»***

##### Вопросы для подготовки к занятию:

1. Особенности организации, проведения исследования переговорного процесса в организации.
2. Качественно-количественный анализ результатов исследования и их интерпретация.
3. Представление результатов исследования.
4. Составление практических рекомендаций по сопровождению переговорного процесса в организации.

Работа с методическим инструментарием.

#### ***Практическое занятие «Интересы и их восприятие на переговорах»***

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Реализация интересов и восприятие как фактор принятия решения.
2. Феномены восприятия: характеристика и проявление.

Разбор кейсов.

***Практическое занятие «Общая характеристика переговоров»***

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Особенности переговоров как практической деятельности.
2. Переговоры как практическая деятельность, предполагающая одновременное совпадение и различие интересов.
3. Сложности переговорной деятельности.
4. Типичные ошибки при ведении переговоров.
5. Российские и зарубежные исследования процесса ведения переговоров.

Разбор кейсов.

***Практическое занятие «Подготовка к проведению переговоров. Основные параметры подготовки к переговорам»***

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Выбор места встречи, предварительные консультации с партнером.
2. Подготовка позиции.
3. Варианты решения на переговорах.
4. Подготовка аргументации.
5. Методы подготовки к переговорам.

Анализ ситуаций. Подготовка переговоров по текущей проблеме (выбирается преподавателем). Работа в группах по 2-3 человек.

***Практическое занятие «Стратегия ведения переговоров»***

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Возможные стратегии ведения переговоров.
2. Матричная игра как описание различных стратегий.

Игровые ситуации. Разбор и анализ ситуаций.

***Практическое занятие «Тактика ведения переговоров»***

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Структура переговорного процесса.
2. Понятие тактики ведения переговоров и тактического приема.

3. Соотношение стратегии и тактики.
4. Виды тактических приемов.
5. Проблема эффективности использования тактических приемов.

Игровые ситуации. Разбор и анализ ситуаций.

### ***Практическое занятие «Медиация и консультирование на переговорах»***

#### Вопросы для подготовки к занятию:

1. Когда нужен посредник (медиатор)
2. Задачи и виды посреднической деятельности.
3. технологии работы медиатора.

Игровые ситуации, имитационная игра по урегулированию одного из конфликтов с помощью посредника.

### ***Практическое занятие «Особенности ведения различных видов переговоров»***

#### Вопросы для подготовки к занятию:

1. Многосторонние переговоры. Специфика многосторонних переговоров.
2. Понятие стиля ведения переговоров.
3. Национальный и личностный стили.
4. Параметры определения национальных и личностных стилей.

Разбор кейсов.

**5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

#### **5.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

В результате освоения образовательной программы «Современные маркетинговые коммуникации» по направлению подготовки 38.04.02. «Менеджмент» у выпускника должны быть сформированы общекультурные и профессиональные компетенции в соответствии с научно-исследовательской и педагогической видами профессиональной деятельности.

В процессе изучения дисциплины «Организация переговоров (продвинутый уровень)» формируются следующие компетенции, закреплённые за дисциплиной ОП ВО:

**ОПК – 1** - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

Иностранный язык в профессиональной сфере  
 Мастерство деловых коммуникаций  
 Организация переговоров (продвинутый уровень)

**ОПК – 2** - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

Теория организации и организационного проектирования  
 Управление человеческим капиталом  
 Логика и аргументация в научной дискуссии  
 Организационная конфликтология  
 Мастерство деловых коммуникаций  
 Организация переговоров (продвинутый уровень)

**ПК-7** способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

Методология научных исследований  
 Мастерство деловых коммуникаций  
 Организация переговоров (продвинутый уровень)  
 Психологическое здоровье профессионала

**Схема фонда оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, отражающая этапы формирования компетенций**

№ п/п	Раздел рабочей программы дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочное средство (№ тестового задания, № вопроса к зачету, № контрольного задания и задания для самостоятельной работы)
1	Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая и научная основа ведения переговоров	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7	Тесты: 19 Вопросы зачета: 1-10 Задание для самостоятельной работы № 1,2,3,9
2	Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 1-3,8,11 Вопросы зачета: 11-13 Задание для самостоятельной работы № 4
3	Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии перего-	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 9-10,12,12,15 Вопросы зачета: 14-18, 21

	ворного процесса		Задание для самостоятельной работы № 5
4	Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 16 Вопросы зачета: 19-20, 22-24 Задание для самостоятельной работы №: 6
5	Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 14, 18 Вопросы зачета: 25-29
6	Тема 6. Психология обмана на переговорах	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 5,6,17 Вопросы зачета: 30-36 Задание для самостоятельной работы № 7
7	Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе	ОПК-1 ОПК-2	Тесты: 4,7, Вопросы зачета: 37-39 Задание для самостоятельной работы № 8
8	Тема 8. Психология этнокультурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.	ОПК-1 ОПК-2	Вопросы зачета: 40-44

## 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

<i>Структурный элемент компетенции</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>		
	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Средний уровень</i>	<i>Высокий уровень</i>
Общекультурные компетенции			
<b><i>ОПК – 1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</i></b>			
<b><i>Знать</i></b>	основные принципы делового общения, его способы и средства, структуру деловой беседы; вербальные и невербальные средства общения	нравственные основы общения в сфере управления и маркетинга	методы оказания убеждающего воздействия на собеседника
<b><i>Уметь</i></b>	анализировать ситуации делового общения и взаимодействия	логично и ясно строить свою речь	аргументированно строить свою речь
<b><i>Владеть</i></b>	навыками интерпретации сигналов и знаков невербальной коммуникации партнеров	убеждающего воздействия на собеседника	навыками обобщения и анализа поступающей информации в процессе переговоров

<b>Оценка</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Отлично</b>
<b>ОПК – 2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>			
<b>Знать</b>	основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров	методы подготовки и проведения переговоров; стратегии и тактики ведения переговоров	этнокультурные особенности организации и ведения переговоров
<b>Уметь</b>	применять полученные теоретические знания в своей практической работе	готовить и проводить переговоры	учитывать индивидуальные особенности участников переговоров
<b>Владеть</b>	навыками определения конгруэнтности вербального и невербального поведения участников переговоров	навыками выстраивания своего поведения с учетом анализа поведения других участников переговоров	навыками постановки целей переговоров и формированию путей их достижения
<b>Оценка</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Отлично</b>
<b>ПК-7 - способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада</b>			
<b>Знать</b>	базовые процедуры сбора диагностических данных об организации,	базовые процедуры обработки диагностических данных об организации,	принципы составления практических рекомендаций в области организации переговоров
<b>Уметь</b>	готовить научные отчеты по результатам выполненных исследований;	готовить публикации по результатам выполненных исследований;	обосновывать выводы и практические рекомендации в области организации переговоров
<b>Владеть</b>	владеть навыками планирования работы по внедрению практических рекомендаций в области организации переговоров.	владеть навыками организации работы по внедрению практических рекомендаций в области организации переговоров.	владеть внедрения практических рекомендаций в области организации переговоров.
<b>Оценка</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Отлично</b>

### **5.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по данной дисциплине**

#### **5.3.1. Задания для самостоятельной работы**

##### ***Задание 1.***

1. Представьте, что вы работаете руководителем службы персонала крупного холдинга. Вам предстоит набрать сотрудников в отделы: продаж, маркетинга, IT, рекламы. Какие коммуникативные качества вы будете проверять? Примете ли человека, проявившего качества умелого манипулятора? Обоснуйте свой ответ.

##### ***Задание 2.***

Самостоятельная исследовательская работа. Опишите ситуацию конфликтного взаимодействия в переговорном процессе, свидетелем которой Вы являлись. Проведите анализ основных структурных элементов данного конфликта, опишите наиболее оптимальные методы разрешения данного конфликта.

##### ***Задание 3.***

Работа с методикой К.Томаса «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях».

Проведите диагностику своих особенностей поведения в конфликте используя тест Томаса, опишите свой стиль поведения в конфликте.

***Инструкция:*** Предлагаемый Вашему вниманию опросник состоит из двойных высказываний: А и Б. Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то (обведите кружком А или Б), которое в большей степени соответствует тому, как Вы обычно поступаете и действуете.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
3. А. Обычно я стремлюсь добиться своего.  
Б. Иногда я жертвую своими интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.



7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за каких-то возникших разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.  
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б. Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б. Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.  
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.  
Б. Я отстаиваю свою позицию.

- 23. А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
**Б.** Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24. А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.  
**Б.** Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
- 25. А.** Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.  
**Б.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
- 26. А.** Я обычно предлагаю среднюю позицию.  
**Б.** Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
- 27. А.** Зачастую стремлюсь избежать споров.  
**Б.** Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28. А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
**Б.** Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
- 29. А.** Я предлагаю среднюю позицию.  
**Б.** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
- 30. А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.  
**Б.** Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

***Ключ опросника Томаса***

П/п	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
1				А	Б
2			А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		

21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Полученные в результате исследования данные соотнесите с ключом и подсчитайте частоту проявления каждого типа поведения.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

а) **противоборство** (соревнование, соперничество) выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого человека;

б) **уступчивость** (приспособление), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого;

в) **компромисс**, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) **избегание** (уход, игнорирование), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) **сотрудничество**, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха, в случаях противоборства, уступчивости и компромисса либо один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

*Противоборство и сотрудничество* являются сильными стратегиями. Реализующий их в своем поведении оппонент отстаивает святое человеческое

право иметь жизненные цели и их последовательно добиваться. Правда, весьма различными путями: без оглядки на другого или в сотрудничестве, позитивном взаимодействии с тем, кто находится в одной конфликтной связке.

*Избегание и уступчивость* — слабые стратегии. Они предполагают отказ от собственных целей и потребностей. Но ради чего? Ради другого, чтобы избежать всех перипетий в отношениях и самооценке, которые несет с собой межличностный конфликт. Но конфликтный штиль обманчив: обещая покой, он несет с собой разрушение отношений.

Подготовьте письменный отчет по результатам исследования, который должен включать: цель и задачи исследования, описание предмета и объекта исследования, выводы и практические рекомендации на основе совокупности полученных данных.

#### ***Задание 4:***

1. Вспомните переговоры (любого уровня), в которых вам пришлось принимать участие. Насколько высок (низок) был уровень доверия между оппонентами, с чем это связано? Как связаны (в вашем опыте) учет интересов «другого» и стремление к достижению собственных целей?

#### ***Задание 5.***

Подумайте о вашем индивидуальном стиле принятия решений в сложных ситуациях. Перечислите сильные и слабые стороны вашего стиля. В каких случаях он является наиболее (наименее) эффективным.

#### ***Задание 6.***

1. Вспомните собственный опыт переговоров. Приведите примеры справедливых критериев и процедур, которые вы предлагали в процессе обсуждения разногласий. Как они были приняты вашим оппонентами?

#### ***Задание 7.***

Переговоры – это «разум под давлением эмоций». Какие способы снятия эмоционального перенапряжения вы знаете? Что можно использовать после переговоров, а что – непосредственно во время встречи?

#### ***Задание 8.***

Вспомните кинофильмы, где есть сцены переговоров по поводу освобождения заложников. Что определяло успех (провал) медиатора в этих сценах?

#### ***Задание 9.***

Напишите реферат на выбранную тему, соблюдая все требования к составлению научных сообщений.

#### **Примерный перечень тем рефератов по дисциплине**

1. Особенности переговорного процесса.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Психология переговорного процесса.
4. Техника аргументации в процессе переговоров.

5. Методы делового общения в переговорах.
6. Психология обмана на переговорах.
7. Переговорные процессы в решении торговых проблем.
8. Личностные качества, необходимые для ведения переговоров.
9. Речевое общение в переговорном процессе.
10. Политическое урегулирование и процесс переговоров.
11. Управление конфликтами и техники переговорных процессов.
12. Порядок ведения переговорного процесса.
13. Интересы партнеров в переговорном процессе, различия интересов.
14. Переговорный процесс в разных культурах.
15. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.

### **5.3.2. Перечень вопросов для самостоятельной подготовки к зачету:**

1. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
2. Социально-психологическая диагностика переговорного процесса в организации.
3. Принципы организации и проведения исследования коммуникации в организации.
4. Процедуры сбора и анализа результатов исследования.
5. Принципы составления отчетов о результатах исследования.
6. Технологии презентация результатов исследования, принципы подготовка научных докладов и публикаций.
7. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.
8. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
9. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.
10. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.
11. Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс».
12. Значение переговоров в современном обществе.
13. Переговоры как специфическая форма общения.
14. Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров.
15. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.
11. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.
16. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон.
17. Начало переговоров. Размещение участников переговоров.
18. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений.
19. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение

проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.

20. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.
21. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.
22. Техника аргументации в процессе переговоров.
23. Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели.
24. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.
25. Стратегия и тактика переговорного процесса.
26. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.
27. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
28. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях.
29. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.
30. Психология обмана на переговорах.
31. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах.
32. Тактика влияния на переговорах.
33. Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния.
34. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса.
35. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса.
36. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.
37. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе.
38. Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.
39. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах.
40. Психология этнокультурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.
41. Понятие о национальных стилях ведения переговоров.
42. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.
43. Культура поведения и общения.
44. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

### **5.3.3. Тестовые задания для текущего контроля**

1. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)

- А) переговоры с целью достижения соглашений
- Б) переговоры с целью нормализации отношений
- В) переговоры с целью достижения новых отношений
- Г) переговоры с целью получения косвенных результатов

2. Что включает в себя уровень переговоров?

- А) территориальный статус участников переговоров
- Б) уровень материального благосостояния
- В) степень социальной значимости участников переговоров
- Г) социальный и политический статус участников переговоров

3. Переговоры – это взаимодействие

- А) С низким уровнем неопределенности.
- Б) Со средним уровнем неопределенности.
- В) С высоким уровнем неопределенности.
- Г) С полным отсутствием определенности.

4. Одной из функций медиатора на переговорах является:

- А). Обеспечение присутствия сторон на переговорах.
- Б). Обеспечение горячего питания во время перерывов.
- В). Обеспечение выработки и заключения соглашения.
- Г). Обеспечение выполнения соглашения после завершения переговоров.

5. Функции обмана в коммерческих переговорах:

- А). Срубить деньги по-быстрому.
- Б). Положительная и отрицательная.
- В). Воодушевляющая и обещающая.
- Г). Регулирующая и устанавливающая.

6. Признак доброкачественного (неманипулятивного) поведения партнера по переговорам:

- А). Отсутствие у вас субъективных благоприятных впечатлений об оппоненте.
- Б). Наличие у вас субъективных благоприятных впечатлений об оппоненте.
- В). Отсутствие у вас денег на обратную дорогу.
- Г). Отсутствие каких-либо впечатлений.

7. Медиация в переговорах целесообразна, если стороны

- А). Преследуют одинаковые интересы.
- Б). Преследуют взаимоисключающие интересы.
- В). Преследуют друг друга.

Г). Преследуют лидера соревнований.

8. Предмет переговоров:

- А). Предметы, лежащие на переговорном столе.
- Б). Взаимопринятые предложения участников процесса.
- В). Взаимоисключающие интересы сторон.
- Г). Собственность одного или всех субъектов переговоров.

9. Результат переговоров бывает:

- А). Первый и второй.
- Б). Конечный и промежуточный.
- В). Плохой и хороший.
- Г). Успешный и провальный.

10. Критерием успешности переговоров является

- А). Соглашение, отвечающее законным интересам каждой стороны.
- Б). Пакт о ненападении.
- В). Победа одной из сторон.
- Г). Наличие лучшей альтернативы переговорам.

11. Переговоры обязательно предполагают:

- А). Диалог взаимозависимых партнеров.
- Б). Диалог равных, относительно независимых партнеров.
- В). Диалог партнеров с разными социальными статусами.
- Г). Диалог руководителя и подчиненного.

12. Подготовка к переговорам включает:

- А). Обязательное формальное декларирование переговорщиками своих позиций.
- Б). Предварительные неформальные консультации.
- В). Переход конфликта из латентной в открытую стадию.
- Г). Подготовку проекта протокола переговоров.

13. В регламенте переговоров различают:

- А). Преамбулу и соглашение относительно участников.
- Б). Повестку дня и пакет предложений.
- В). Время выступлений и длительность перерывов.
- Г). Успех и поражение.

14. В психологии переговоров термин «диспозиция» означает:

- А). Размещение участников за столом переговоров.
- Б). Дисквалификацию позиции партнера.
- В). Согласование места и времени проведения переговоров.
- Г). Согласование количества перерывов и меню банкета.



15. Основной целью начального этапа переговоров является:

- А). Определение границ владения.
- Б). Определение общих интересов.
- В). Определение позиций переговорщиков.
- Г). Определение альтернативы переговорам.

16. В деловой беседе на фазе аргументации выделяют две основных конструкции:

- А). Логика и риторика.
- Б). Доказательная аргументация и контраргументация.
- В). Вопросы и ответы.
- Г). Песни и танцы.

17. К психологическим механизмам манипулятивного воздействия на переговорах относятся:

- А). Пакеты документов, техническое обеспечение, конфиденциальная информация, слухи.
- Б). Удержание контакта, психические автоматизмы, мотивационное обеспечение.
- В). Стил ь поведения, темперамент, пол, возраст
- Г). Установки, нормы, убеждения, самооценка.

18. К механизмам ведения переговорного процесса относятся:

- А). Согласование целей и интересов; обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон.
- Б). Устранение противоречий между оппонентами, устранение одного из оппонентов.
- В). Распределение ролей и статусов, распределение социальных пакетов.
- Г). Определение предмета разногласий, сужение когнитивной сферы, катарсис.

19. В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?

- А) она ориентирована на налаживание между двумя сторонами-партнерами новых связей и отношений
- Б) реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами
- В) реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения.

20. К субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс

- А) неявным
- Б) явным

- В) скрытым
- Г) ролевым

#### **5.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений, навыков**

В процессе изучения дисциплины осуществляются следующие виды контроля этапов формирования компетенций:

- 1) входной контроль заключается в изучении первоначальных знаний по смежным предшествующим дисциплинам, необходимых для освоения данной дисциплины;
- 2) текущий контроль качества усвоения знаний состоит в проведении тестов в конце разделов курса, а так же в отработке практических навыков, активность на практических занятиях;
- 3) промежуточная аттестация – зачет.

Рейтинговая оценка по данной дисциплине осуществляется по 100 – балльной шкале и складывается из текущих оценок посещаемости занятий, степени активности на практических и семинарских занятиях, знаний на промежуточном контроле (тестирование по темам) и итоговой оценки.

В семестре текущий контроль оценивается интервалом 40 – 80 баллов, а итоговый — 0 – 20 баллов. Сумма баллов текущего и итогового контроля в интервале 60 – 100 баллов соответствует положительной оценке знаний обучающегося и позволяет преподавателю поставить оценку за семестр.

В случае пропуска занятий обучающийся по договоренности с преподавателем должен выполнить реферат по предложенной теме.

Если обучающемуся разрешено деканатом заниматься по индивидуальному учебному плану, то в начале семестра совместно с преподавателем устанавливается график защиты результатов его работы по темам в соответствии с учебным планом изучения дисциплины.

При защите результатов работы по темам дисциплины обучающийся получает положительную оценку только в том случае, если он демонстрирует материалы, подготовленные самостоятельно.

#### **Критерии оценивания ответа обучающегося**

Высшим баллом «отлично» (зачтено) аттестуется обучающийся, полностью овладевший программным материалом или точно и полно выполнивший практические задания. При этом он проявляет самостоятельность в суждениях, умение представить тезисный план ответа; владение теорией, умение раскрыть содержание проблемы; свободное оперирование научным аппаратом, умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, апеллировать к источникам. Обучающийся, опираясь на межпредметные связи, показывает способность связать научные положения с будущей практической деятельностью; умение делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагать ответ на вопрос.

Оценка «хорошо» (зачтено) ставится, если обучающийся овладел программным материалом, умеет оперировать основными категориями и понятиями изучаемой отрасли знаний, но самостоятельность суждений, знание литературы у него более ограничены. Он умеет представить план ответа; владеет теорией, раскрывающей проблему; умеет иллюстрировать основные теоретические положения конкретными примерами и практики. Вместе с тем допускает ошибки в ходе ответа на вопросы. Умеет делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» (зачтено) ставится обучающемуся, который в основном знает материал программы, в целом верно выполнил задания, но знания его неполны и поверхностны, самостоятельные суждения отсутствуют. Обучающийся имеет представление о требованиях практики в своей профессиональной области, знает основную литературу, обладает необходимыми умениями. Может оперировать основными понятиями и категориями изучаемой науки, но допускает ошибки в ответе, обнаруживает пробелы в знаниях. Умеет делать выводы; грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) ставится, если обучающийся демонстрирует незнание или непонимание учебного материала, не владеет навыками, овладение которыми предусмотрено программой дисциплины, не может выполнить предложенных заданий, не знаком с основной рекомендованной литературой. Это проявляется в отсутствии плана ответа, существенных ошибках при изложении материала, трудностях в практическом применении знаний, неумении сформулировать выводы.

## **6. Методические рекомендации преподавателям по технологии реализации дисциплины**

При чтении лекционного материала занятия могут проходить с использованием: информационно коммуникационных образовательных технологий: лекция — визуализация — изложение содержания каждой темы сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в среде программы Microsoft Powerpoint).

На всех практических занятиях обучающиеся работают индивидуально, в парах или в микрогруппах. С целью повышения эффективности учебного процесса, в ходе практических и семинарских занятий используются:

1) интерактивные технологии, например, семинар — дискуссия, коллективное обсуждение проблемы, выявление мнений в группе; техника обратной связи;

2) информационно — коммуникационные образовательные технологии: практическое занятие в форме презентации (представление результатов исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред);

3) инновационные методы: использование мультимедийных учебников, электронных версий эксклюзивных курсов в преподавании дисциплины; использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интер-

нет; использование программно — педагогических тестовых заданий для проверки знаний студентов и т.д.

Кроме того, инновационные методы также предполагают и применение методов активного обучения: интерактивные методы обучения: («метод кейсов», метод проектов), модульно-рейтинговые технологии организации учебного процесса и др.

Имитационные игры — основная цель которых передача информации. Это интереснее, чем традиционное чтение или изучение раздаточного материала. Обучающиеся гораздо лучше воспринимают информацию, представленную в игры, чем, если бы она была в безличном документе. Обучающимся необходимо решить, что они будут делать в сложившихся обстоятельствах, и сформулировать план действий.

Кейсы — упражнения (контекстное обучение) дают обучающемуся возможность применить определенные приемы и широко использовать материал кейсов, когда необходим количественный анализ. Манипулировать цифрами в контексте реальной ситуации гораздо интереснее, чем делать простые упражнения.

Кейсы — примеры, где обучающемуся необходимо проанализировать информацию из кейса и выявить наиболее важные связи между различными составляющими. Обычно здесь встает вопрос: почему все произошло неправильно, и как этого можно было избежать.

Анализ ситуации - значимые аспекты спрятаны в большом количестве информации, большая часть которой несущественная. Задача обучающегося — отделить важные аспекты от мало значимых и не отвлекать на них внимания. Сложность может состоять в том, что выделенные аспекты могут быть взаимосвязаны.

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

Дисциплина «Организация переговоров (продвинутый уровень)» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекционного и практических занятиях (семинарах)) и самостоятельной работы обучающихся.

### **7.1. Методические указания по подготовке к занятиям лекционного типа.**

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- 1) знакомит с новым учебным материалом,
- 2) разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- 3) систематизирует учебный материал,
- 4) ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к занятиям лекционного типа заключается в следующем:

- 1) внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- 2) узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),

- 3) ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- 4) постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- 5) запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

## **7.2. Методические указания по подготовке к практическим (семинарским) занятиям**

Особенность практических занятий и занятий семинарского типа объясняется логикой их построения, которой обучающимся необходимо придерживаться. Цель занятий заключается в закреплении знаний, полученных обучающимися на лекции и самостоятельной работе над литературой, расширении круга знаний.

При подготовке к практическим занятиям:

- 1) внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- 2) выпишите основные термины;
- 3) ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- 4) уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия).

## **7.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающегося**

Самостоятельная работа – важная составляющая часть высшего образования. Ее организация во многом определяет эффективность учебного процесса и способствует выработыванию навыков самообразования.

Самостоятельная работа включает выполнение практикоориентированных и творческих заданий по каждой теме, а также подготовку обучающихся к семинарским/практическим занятиям, к зачету. Эта подготовка состоит в знакомстве с содержанием учебных пособий, которые указаны в разделе «Учебно — методическое и информационное обеспечение дисциплины (включая самостоятельную работу)». Планом практических занятий предусмотрено, что задания на самостоятельную работу частично могут выполняться обучающимися на занятиях.

## **7.4. Методические рекомендации по подготовке к зачету**

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- 1) программой по дисциплине;
- 2) перечнем компетенций, которыми обучающийся должен владеть;
- 3) учебно-тематическим планом дисциплины;

- 4) контрольными мероприятиями;
- 5) учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- б) перечнем вопросов к зачету.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционного и семинарского типа позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

### **7.5. Методические рекомендации по написанию реферата**

Написание реферата – важный вид самостоятельной работы обучающегося и одна из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения студенту необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой. Назначение реферата – углубить знания студентов по дисциплине, обеспечить усвоение основных категорий логики бизнеса, и умение применить знания для анализа профессиональной деятельности предпринимателя. При подготовке реферата студент должен использовать учебную и научную литературу, материалы периодической печати, статистические данные и др.

Реферат – основывается на различных источниках по теме, в которой излагаются различные точки зрения (в том числе и критические) на рассматриваемую проблему. Реферат может не включать собственных рассуждений, однако, наличие обобщений и выводов по рассматриваемой проблеме является обязательным.

Стандартная форма реферата: название темы – план – введение – основная часть (может включать несколько вопросов) – заключение – список использованной литературы. Объем – 10–15 страниц.

Реферат оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 с одной 35 стороны. Гарнитура шрифта – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный, отступ – 1,25 см. При этом соблюдаются следующие размеры полей: левое – 35 мм, правое – 15, верхнее и нижнее – не менее 20 мм.

Работа должна иметь титульный лист, в верхней части которого указывается наименование вуза, под ним – полное название кафедры, в центре располагается слово «Реферат» и название темы. В нижнем правом углу необходимо указать ф.и.о. студента, номер группы, номер курса, номер задания и фамилию рецензента (преподавателя, ведущего занятия по дисциплине). Нумерация страниц – сквозная, в верхнем колонтитуле посередине листа.

Начинать работу над выбранной темой следует с программы дисциплины «Организация переговоров», которая позволит определить место выбранной темы во всем курсе и подобрать необходимую для написания литературу.

Тему реферата необходимо раскрыть в соответствии с планом, который выносится на вторую страницу реферата. План определяет логику изложения материала. Анализ рекомендуемой литературы позволит определить, какие именно аспекты темы и в какой последовательности обучаемый будет рассматривать в реферате.

Введение, обосновывающее актуальность рассматриваемой проблемы, должно предварять основное содержание реферата.

В основной части, раскрывающей содержание рассматриваемой проблемы, должны содержаться ссылки на источники, указанные в списке литературы в соответствии с ГОСТ. В основной части целесообразно выделить, рассматриваемые проблемы в виде разделов или параграфов. Объем разделов (параграфов) реферата должен быть примерно одинаковым. Приводимые в тексте цитаты необходимо снабжать ссылками на источники, из которых они заимствованы.

Заключение является обязательным итоговым разделом реферата. В нем студент обязан сформулировать выводы относительно тех положений, которые рассматривались в основной части.

В конце реферата следует привести список использованной литературы.

Выполненный реферат передается преподавателю на рецензирование. Получение отрицательной рецензии означает необходимость доработки в соответствии с замечаниями преподавателя и его вторичное представление на рецензирование. На последней странице студент должен указать дату ее выполнения и проставить подпись. По содержанию реферата проводится устное собеседование.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (включая самостоятельную работу):**

### ***а) основная литература:***

1. Гэвин, Кеннеди Переговоры: полный курс / Кеннеди Гэвин ; перевод Е. Виноградова ; под редакцией Н. Нарциссовой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 392 с. — ISBN 978-5-9614-4520-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86760.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 247 с. — ISBN 978-5-238-01608-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81553.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации : учебник для вузов / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под редакцией Г. Л. Тульчинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01178-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450714>
4. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. — 2-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-9614-1959-7. — Текст : элек-

тронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82709.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

**б) дополнительная литература:**

1. Даймонд, Стюарт. Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации [Текст] : [пер. с англ.] / Стюарт Даймонд. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2011. - 557 с.

2. Канитц, Аня. Техники ведения беседы [Текст] : [пер. с нем. ] / Аня фон Канитц. - 6-е изд., стер. - М. : СмартБук, 2012. - 134 с.

3. Карстен, Бредемайер Искусство словесной атаки: практическое руководство / Бредемайер Карстен ; перевод Е. Жевага ; под редакцией Н. Галактионовой, О. Нижельской. — 9-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 160 с. — ISBN 978-5-9614-5024-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86744.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. 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, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452637>

5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770>

**в) электронные ресурсы:**

**Электронно-библиотечные системы**

	<b>Электронно-библиотечные системы</b>	<b>Описание ЭБС</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
2	ЭБС издательства «Лань»	Электронно-библиотечная система, электронные книги, учебники для ВУЗов.	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
3	ЭБС IPR BOOKS	Современный ресурс для	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>



		получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса в нашем учебном заведении.	100% доступ. Версия для слабовидящих.
--	--	---	--

**Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (в том числе международные реферативные базы данных научных изданий)**

<b>№</b>	<b>База данных</b>	<b>Описание БД</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1	Научная электронная библиотека <b>eLIBRARY.ru</b>	Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
2	База данных <b>ScienceDirect</b>	Журналы издательства «Эльзевир». 1850 журналов из 23 предметной коллекции. Доступны тексты статей с 2005 года.	<a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
3	Информационная система « <b>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</b> »	Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
4	Научная электронная библиотека « <b>КиберЛенинка</b> »	Библиотека комплектуется научными статьями, публикуемыми в журналах России и ближнего зарубежья, в том числе, научных журналах, включённых в перечень ВАК РФ ведущих научных издательств для публикации результатов диссертационных исследований.	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
5	<b>Google Scholar</b>	Бесплатная поисковая си-	<a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>

		<p>стема по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин. Индекс включает данные из большинства рецензируемых онлайн журналов крупнейших научных издательств Европы и Америки</p>	
--	--	--	--

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом. В процессе обучения используется лицензионное программное обеспечение.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются следующие ресурсы:

1. для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

2. для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

3. помещения для самостоятельной работы студентов: читальный зал библиотеки МосГУ, аудитории №107, №514, №417, №225 (3 учебный корпус), аудитория №16 (1 учебный корпус), аудитория №311 (учебный корпус В), аудитория №35 (2 учебный корпус), укомплектованные специализированной мебелью и оснащенные компьютерной техникой с возможностью выхода в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

В Университете созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Имеются учебные аудитории, предназначенные для проведения всех видов учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В качестве лицензионного программного обеспечения используется MS Office.

## **10. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн и «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет» от 30.05.2018 г.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.