

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.09

Технологии ведения переговоров

Учебный план: _____ ФГОС3++b440304-1_26-14.plx

Кафедра: 10 Менеджмента и права

Направление подготовки: _____
(специальность) 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль подготовки: _____
(специализация) Связи с общественностью в сфере государственного и муниципального управления

Уровень образования: _____
бакалавриат

Форма обучения: _____
очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	17	34	92,75	0,25	4	Зачет
	РПД	17	34	92,75	0,25	4	
Итого	УП	17	34	92,75	0,25	4	
	РПД	17	34	92,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденным приказом Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 124

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, доцент

Соболевская А.И.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Бескровная В.А.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: освоение студентами современной технологии ведения переговоров и формирование у них эффективного стиля ведения и управления переговорами.

1.2 Задачи дисциплины:

Сформировать целостное представление о переговорах как особой форме коммуникации.

Познакомить с основными подходами к ведению переговоров.

Освоить технологию ведения интегративных переговоров как наиболее эффективную в урегулировании конфликтов и решении других проблем.

Выработать умения и навыки использования переговорных техник разных типов.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен выполнять деятельность и (или) демонстрировать элементы осваиваемой обучающимися деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, практики в области связи с общественностью в государственном и муниципальном управлении
Знать: основы технологии ведения переговоров, типы стратегий и тактик в переговорах, принципы успешного ведения переговоров
Уметь: анализировать интересы сторон, выбирать подходящие стратегии и тактики, эффективно взаимодействовать с партнерами
Владеть: навыками коммуникации, убеждения и решения конфликтов в процессе переговоров

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Понятие и виды переговоров. Основные этапы переговорного процесса	7				О
Тема 1. Понятие, основные характеристики, особенности и функции, переговоров. Представление о переговорах. Определения и особенности переговоров. Специфика переговоров и их отличия от других видов коммуникации. Функции переговоров. Переговоры как социальная технология. Необходимость, возможности и ограничения в ведении переговоров. Значение переговоров для разрешения проблем и урегулирования конфликтов. Специфика переговоров внутри и вне организации		1	2	8	
Тема 2. Основные виды переговоров и методы их определения. Основные виды переговоров: формальные и неформальные переговоры, внутренние, внешние, официальные, неофициальные, партнёрские и встречные, рациональные и иррациональные, мягкие и жёсткие. Характерные признаки разных видов переговоров. Диагностика типа переговоров по ключевым признакам. Виды переговоров в зависимости от их цели (Ф.Чарльз Икел). Переговоры в целях продления ранее достигнутых соглашений. Переговоры с целью нормализации отношений. Виды переговоров в зависимости от характера взаимодействия сторон. Прямые переговоры. Косвенные переговоры. Основные характеристики переговорного процесса. Уровень переговоров. Переговоры на высшем уровне, на уровне первых лиц, на уровне экспертов. Телефонные и интернет переговоры. Результат переговорного процесса.		2	4	8	

Тема 3. Основные этапы переговорного процесса: подготовка переговоров, процесс переговоров, достижение согласия. Подготовка к переговорам: решение организационных вопросов; обсуждение возможного содержания переговоров; выработка ключевых элементов позиции. Ведение переговоров: уточнение интересов, концепций и позиций; обоснование собственных взглядов и предложений; согласование позиций, выработка договоренности. Анализ результатов переговоров: субъективные оценки переговоров и их результата; обсуждение степени решения проблемы; выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств. Основные этапы переговорного процесса по С.М. Емельянову. Подготовительный этап. Начало переговоров. Поиск приемлемого решения. Завершение переговоров. Фазы переговорного процесса по Э.Дуглас. Восьмиступенчатая модель Ф. Гулливера.		2	4	8	
Раздел 2. Технологии, стратегии, тактики и инструменты переговоров.					
Тема 4. Технологии ведения переговоров. Основные стадии и этапы переговоров. Их цели и задачи, специфика для разных видов переговоров. Техники эффективной коммуникации в переговорах. Основные техники коммуникации: техники вступления в контакт, слушания, работы с эмоциями, работы с возражениями. Техники аргументации в переговорах: принципы аргументации, основные техники, специфика применения аргументации и контраргументации. Работа со скрытыми мотивами и выявлением интересов другой стороны. Техники прояснения интересов. Техники работы с возражениями в переговорах: причины и формы возражений. Работа с возражениями другой стороны. Работа с сопротивлением сторон в переговорах.		1	2	6	
Тема 5. Основные стратегии в переговорах и их особенности. Подход К.Томаса, подход К.Саркисяна, другие подходы. Характеристики переговорных стратегий. Стратегия выигрыш – проигрыш. Стратегия проигрыш – выигрыш. Стратегия проигрыш – проигрыш. Стратегия выигрыш – выигрыш. Концепция переговорных стратегий К.Томаса, Р. Киллмена. Избегание, уход, уклонение. Борьба, соперничество, конкуренция. Два подхода к переговорам. Конфронтационный подход. Партнерский подход. Гарвардский подход, подход Мастенбрука, проблемы выигрыша и проигрыша, Уортонский метод. Стратегии переговоров с сильной и слабой позиции. Тактические приемы в переговорах. Связь тактики и стратегии. Инструменты переговорного процесса. Значение вопросов в переговорной коммуникации. Многообразие видов вопросов. Основные виды вопросов: закрытые, открытые и альтернативные вопросы. Преимущества и недостатки закрытых, открытых и альтернативных вопросов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Ответы на некорректные вопросы.		2	4	7	Д

Раздел 3. Подготовка и ведение переговоров. Технология непосредственного ведения переговоров				
Тема 6. Подготовка к переговорам. Специфика содержательной и организационной подготовки. Повестка переговоров. Алгоритм формирования повестки. Переговоры о переговорах как ключ к успеху. Особенности переговоров о переговорах. Формирование команды переговорщиков. Роли в команде: распределение и объединение. Принципы работы команды переговорщиков.. Сила и слабость команды на переговорах.	1	4	10	Р
Тема 7. Технология непосредственного ведения переговоров. Начало переговоров. Специфика начала переговоров. Создание благоприятных отношений. Процедурные и этические аспекты начала переговоров. Управление переговорами. Дискуссия по предложениям. Техники ведения дискуссии. Конструктивная дискуссия. Завершение переговоров: особенности распределения ответственности, удовлетворенность сторон процедурой и результатами переговоров, развитие долгосрочных отношений.	1	4	12	
Раздел 4. Невербальные технологии переговоров. Стресс при ведении переговоров. Этика и этикет в переговорах				
Тема 8. Основные средства невербальной коммуникации. Основные средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. Мимика и взгляд. Поза в процессе деловой коммуникации. Установление контакта в процессе переговоров. Психологические сигналы готовности вступления в контакт. Вербальные сигналы, располагающие к контакту. Приветствие. Невербальные сигналы, располагающие к контакту. Зоны и дистанции в переговорном процессе. Поза. Мимика. Контакт глаз. Организация пространства в процессе переговоров. Расположение за столом переговоров. Угловое расположение. Позиция сотрудничества. Позиция соперничества, оборонительная позиция. Независимая позиция за столом переговоров.	3	4	9,75	Т
Тема 9. Управление стрессом при ведении переговоров. Участие в переговорах, как фактор профессионального стресса. Представление о стрессе. Стрессовые реакции. Регуляция эмоционального напряжения в процессе переговоров. Управление эмоциями. Осознание эмоционального напряжения в процессе коммуникации (Сидоренко Е.В.). Техника подчеркивания общности с партнером. Техника подчеркивания значимости партнера. Техника вербализации эмоционального состояния (своего, партнера). Проявление интереса к проблемам партнера.	2	4	12	

Тема 10. Этика и этикет в переговорах. Этика в переговорах. Этические принципы современного переговорщика. Этические конфликты в переговорах. Корректные и некорректные переговоры. Признаки некорректного поведения переговорщика. Методы защиты от некорректного поведения другой стороны. Манипулирование на переговорах: виды, индикаторы, способы применения и защиты. Этикет в переговорах. Принципы этикета. Правила внешнего вида. Дресс-код. Мобильный этикет. Особенности переговоров с иностранными партнерами. Культура речи.		2	2	12	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	92,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		92,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-2	Демонстрирует способности к ведению переговоров, распознает типы стратегий и тактик в переговорах. Способен эффективно взаимодействовать с партнерами. Обладает навыками делового общения. Способен распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным техникам ведения переговоров. Обладает навыками создания благоприятного климата для ведения переговоров.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу, знание основных элементов всего курса. Задание выполнено правильно.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Задание выполнено с многочисленными ошибками.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Этикет в переговорах. Принципы этикета.

2	Манипулирование на переговорах: виды, индикаторы, способы применения и защиты.
3	Этика в переговорах. Этические принципы современного переговорщика.
4	Участие в переговорах, как фактор профессионального стресса.
5	Организация пространства в процессе переговоров.
6	Основные средства невербальной коммуникации.
7	Завершение переговоров: особенности распределения ответственности, удовлетворенность сторон процедурой и результатами переговоров, развитие долгосрочных отношений.
8	Управление переговорами.
9	Специфика начала переговоров. Создание благоприятных отношений.
10	Формирование команды переговорщиков. Роли в команде.
11	Основные виды вопросов в переговорах: закрытые, открытые и альтернативные вопросы. Ответы на некорректные вопросы.
12	Стратегии переговоров с сильной и слабой позиции.
13	Концепция переговорных стратегий К.Томаса, Р. Киллмена.
14	Характеристики переговорных стратегий.
15	Работа со скрытыми мотивами и выявлением интересов другой стороны.
16	Техники эффективной коммуникации в переговорах.
17	Анализ результатов переговоров.
18	Ведение переговоров: уточнение интересов, концепций и позиций; обоснование собственных взглядов и предложений; согласование позиций, выработка договоренности.
19	Подготовка к переговорам: решение организационных вопросов; обсуждение возможного содержания переговоров; выработка ключевых элементов позиции.
20	Основные этапы переговорного процесса: подготовка переговоров, процесс переговоров, достижение согласия.
21	Результат переговорного процесса.
22	Телефонные и интернет переговоры.
23	Уровень переговоров. Переговоры на высшем уровне, на уровне первых лиц, на уровне экспертов.
24	Основные характеристики переговорного процесса.
25	Виды переговоров в зависимости от характера взаимодействия сторон.
26	Виды переговоров в зависимости от их цели (Ф.Чарльз Икле).
27	Диагностика типа переговоров по ключевым признакам.
28	Особенности мягких и жестких переговоров.
29	Основные виды переговоров партнёрские и встречные, рациональные и нерациональные.
30	Основные виды переговоров: формальные и неформальные переговоры, внутренние, внешние, официальные, неофициальные.
31	Функции переговоров.
32	Понятие и особенности переговоров.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Назовите важнейшие функции переговоров:

- а) информационная;
- б) коммуникативная;;
- в) регулирующая;;
- г) контролирующая;.
- д) рекламная;
- е) координирующая;
- ж) методологическая
- з) эстетическая
- и) систематизирующая

2. Переговоры - это:

- а) универсальное коммуникационное средство;
- б) реализация принципа индивидуализма;
- в) способ урегулирования конфликтов;
- г) независимость от государственных институтов;
- д) средство принятия взаимоприемлемых решений;
- е) особая форма общественного сознания;
- ж) искусство убеждать и побеждать;
- з) социальный институт.

3. Укажите проблемы ведения переговоров, возникшие в условиях глобализации:

- а) зависимость национальных экономик от глобальных финансовых рынков;

- б) взаимоотношение глобального и национального;
- в) реализация принципа свободного выбора линии экономического развития государства;
- г) сохранение национальных приоритетов в экономике, культуре, бизнесе;

4. В связи с какими причинами современный переговорный процесс обращается к информационным технологиям:

- а) информационные технологии превращаются в важнейший ресурс хозяйственной деятельности;
- б) информационные ресурсы возрождают традиционные технологии и способы производства;
- в) информация из сферы бизнеса и финансов ломает традиционные институты национальной экономики;
- г) информационные технологии способствуют углублению разрыва между развитыми и развивающимися странами.

5. Переговоры - универсальное средство урегулирования конфликтов.

В переводе с латинского конфликт означает:

- а) дело;;
- б) борьбу;.
- в) столкновение;
- г) удар
- д) инцидент

6. Выделите сущностный источник конфликта:

- а) столкновение случайных интересов;
- б) нехватка каких-либо ресурсов или препятствие на пути их достижения;
- в) наличие оппозиции;
- г) нехватка материальных благ;
- д) наличие двух противоположных тенденций.

7. Выберите характеристики и установки мягкого (деликатного) способа ведения переговоров:

- а) участники - соперники;
- б) доверяйте окружающим;
- в) стремитесь к согласию;
- г) угрожайте;
- д) поддавайтесь давлению;
- е) участники - друзья;
- ж) оказывайте давление;
- з) не доверяйте партнерам;
- и) предлагайте;
- к) настаивайте на своем.

8. Выберите характеристики и установки жесткого стиля переговоров:

- а) цель - согласие;
- б) цель - победа;
- в) ради сохранения отношений можно идти на уступки;
- г) необходимо быть жестким по отношению к проблеме и людям;
- д) уступки - необходимое условие для нормальных отношений;
- е) ищите единственный вариант, устраивающий вас;
- ж) пытайтесь избежать столкновения характеров;
- з) ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону;
- и) стремитесь победить в столкновении характеров.

9. Назовите структурные компоненты переговоров независимо от их специфики (межличностные, бизнес переговоры и др.):

- а) участники переговоров;
- б) поведение;
- в) предмет переговоров;
- г) роль;
- д) намерение;
- е) результат;
- ж) концептуальное окружение;
- з) образование.

10. Проведение переговоров включает следующие основные этапы:

- а) предпереговоры (оценка готовности сторон, определение лучшей альтернативы);
- б) начальный этап (цель, представление, план);
- в) обмен информацией (определение вопросов, требующих объяснения и представления интересов сторон для достижения приемлемого соглашения);
- г) решение проблемы (генерирование идей и альтернатив, нахождение компромисса, достижение согласия о критериях приемлемого соглашения);

д) соглашение (с включением положений о соблюдении гарантий по его выполнению и санкций при невыполнении).

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Не предусмотрены

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время, отводимое на подготовку ответа составляет не более 30 мин. После подготовки отвечает в устной форме.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	http://www.iprbookshop.ru/97408.html
Садченко, В. Н., Лебегина, Т. Б.	Ведение переговоров	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2018	http://www.iprbookshop.ru/92678.html
Помуран, Н. Н., Кириченко, Е. Н.	Психолингвистические основы коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2022	https://www.iprbookshop.ru/126519.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Кудрявцева М. В.	Ведение переговоров в социальной сфере	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020462
Логанова, И. В.	Социальные коммуникации	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2019	http://www.iprbookshop.ru/93293.html
Нахимов Е.А., Чудинов А.П.	Основы теории коммуникации. — 4-е изд., стер.. Учебное пособие	Москва: Флинта	2019	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=341750

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

4. Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>

5. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска