

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.ДВ.01.01 Стратегии и психология сложных переговоров

Учебный план: _____ ФГОС3++zm420401-1_26-13.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки:
(специальность) 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки:
(специализация) Реклама и современные коммуникации в бизнесе

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная Прак занятия	Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
1	УП	8	60	4	2	Зачет
	РПД	8	60	4	2	
Итого	УП	8	60	4	2	
	РПД	8	60	4	2	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 528

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой

Морозов О.А.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций

Лосева О.С.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических компетенций в области стратегического планирования, психологического сопровождения и эффективного ведения сложных переговорных процессов в профессиональной сфере рекламы и современных коммуникаций.

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование у магистрантов понимания природы сложных переговоров, их видов, структуры, динамики и факторов, определяющих успешность переговорного процесса;
- развитие способности анализировать психологические аспекты переговорного взаимодействия, распознавать манипулятивные техники и эффективно противостоять им;
- освоение технологий стратегического планирования переговоров, включая подготовку, проведение, анализ и постпереговорное сопровождение;
- формирование навыков управления эмоциональным состоянием участников переговоров, - преодоления конфликтных ситуаций и достижения взаимовыгодных соглашений;
- развитие компетенций в области межкультурной коммуникации и адаптации переговорных стратегий к различным деловым культурам;
- подготовка магистрантов к самостоятельной разработке и реализации переговорных кампаний в сфере рекламы и современных коммуникаций.

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-3: Способен управлять прямыми и опосредованными коммуникациями.
Знать: Психологические типы оппонентов в контексте сложных переговоров, механизмы коммуникаций при подготовке и сопровождении переговоров.
Уметь: Диагностировать коммуникативную позицию оппонента и адаптировать собственную стратегию переговоров в реальном времени.
Владеть: Техниками эмоционального интеллекта в переговорах и навыком работы с возражениями и конфликтными репликами.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа	СР (часы)
		Пр. (часы)	
Раздел 1. Типология переговорного поведения по системе Томаса	1		
Тема 1. Влияние индивидуальных особенностей личности на стиль ведения переговоров		1	4
Тема 2. Учет индивидуальных особенностей партнера по переговорам и их использование			4
Раздел 2. Конструктивная» тактика ведения переговоров			
Тема 3. Ориентация на взаимные интересы как основа «конструктивной» тактики.		2	2
Тема 4. Ключевые принципы «конструктивной» тактики			4
Тема 5. Стили ведения переговоров, используемые в «конструктивной» тактике			4
Тема 6. Основные навыки и приемы «конструктивной» тактики			4
Раздел 3. «Жесткая» тактика ведения переговоров			
Тема 7. Ориентация на силовое преимущество как основа «жесткой» тактики			4
Тема 8. Практика «жестких» переговоров: пределы применимости и приемы использования			2

Тема 9. Стили ведения переговоров, используемые в «жесткой» тактике		4
Тема 10. Основные приемы «жесткого» ведения переговоров		4
Тема 11. Эффективное противостояние «жесткому» поведению партнера по переговорам		2
Раздел 4. «Мягкая» тактика ведения переговоров		
Тема 12. Ориентация на поддержание позитивных личных взаимоотношений как основа «мягкой» тактики		6
Тема 13. Практика «мягких» переговоров: пределы применимости и приемы использования.		2
Тема 14. Стили ведения переговоров, используемые в «мягкой» тактике.		4
Тема 15. Основные приемы создания и поддержания отношений вне переговорного процесса и в процессе переговоров		2
Раздел 5. Манипуляции в переговорах		
Тема 16. Определение и виды манипуляций.	1	2
Тема 17. Манипуляции давления и эффективное противостояние им.		1
Тема 18. Воздействия на чувства партнера и практики психологической защиты.	2	3
Тема 19. Манипуляции вывода из равновесия и приемы противодействия им.	2	2
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	8	60
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25	

Всего контактная работа и СР по дисциплине		8,25	60
--	--	------	----

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-3	Имеет представление о психологических типах оппонентов в контексте сложных переговоров, механизмов коммуникаций при подготовке и сопровождении переговоров. Диагностирует коммуникативную позицию оппонента и адаптирует собственную стратегию переговоров в реальном времени. Демонстрирует техники эмоционального интеллекта в переговорах и навыки работы с возражениями и конфликтными репликами.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный. Критерии оценки уровня освоения программы: - Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения. - Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции. - Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.	
Не зачтено	Оценка «не зачтено» ставится слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.	

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

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 1	
1	Раскройте приемы фиксации достигнутых договоренностей и предотвращения «возврата» к уже согласованным вопросам.
2	Объясните, как осуществляется управление переговорной командой: распределение ролей, координация действий, единая линия поведения.

3	Охарактеризуйте особенности межкультурных переговоров: национальные стили и адаптация стратегий.
4	Раскройте технологию постпереговорного анализа: критерии оценки эффективности, разбор ошибок, извлечение уроков.
5	Опишите алгоритм подготовки к сложным переговорам: анализ ситуации, определение целей, разработка стратегии.
6	Проанализируйте роль эмоционального интеллекта в управлении переговорным процессом.
7	Раскройте специфику ведения сложных переговоров в условиях асимметрии власти и ресурсов.
8	Обоснуйте необходимость гибкого переключения между стилями и тактиками в зависимости от ситуации и поведения оппонента.
9	Сравните конструктивную, жесткую и мягкую тактики ведения переговоров. Выявите их преимущества и недостатки.
10	Опишите этические границы применения манипулятивных техник в деловых переговорах.
11	Раскройте технику «разоблачения» манипуляции: способы вербализации и нейтрализации манипулятивного воздействия.
12	Проанализируйте приемы психологической защиты от манипуляций (игнорирование, конфронтация, рефрейминг, разоблачение).
13	Перечислите признаки распознавания манипулятивного воздействия в процессе переговоров.
14	Объясните психологические механизмы, лежащие в основе эффективности манипулятивных техник.
15	Раскройте манипуляции вывода из равновесия (потемпленная уступка, намеренный обман, завышенные требования, ложная интерпретация).
16	Охарактеризуйте манипуляции, направленные на воздействие на чувства партнера (лесть, провокация, апелляция к жалости, создание вины).
17	Опишите манипуляции давления (угрозы, шантаж, эмоциональное давление, демонстрация силы). Предложите способы противостояния.
18	Классифицируйте виды манипуляций в переговорах. Приведите примеры каждого вид
19	Дайте определение понятию «манипуляция» в переговорном процессе. Раскройте сущность манипулятивного воздействия.
20	Раскройте приемы постпереговорного сопровождения и поддержания отношений после завершения переговоров.
21	Проанализируйте риски чрезмерного использования мягкой тактики: потеря авторитета, использование партнером, невыгодные условия.
22	Охарактеризуйте особенности работы с «уклоняющимся» типом партнера.
23	Объясните, как осуществляется балансирование между дружелюбием и принципиальностью в мягкой тактике.
24	Раскройте способы построения доверия и установления личного контакта с партнером.
25	Перечислите основные приемы создания и поддержания отношений в переговорном процессе.
26	Перечислите основные приемы создания и поддержания отношений в переговорном процессе.
27	Проанализируйте стили ведения переговоров, используемые в мягкой тактике: приспособление, избегание.
28	Опишите пределы применимости мягкой тактики. В каких ситуациях ее использование эффективно, а в каких — опасно?
29	Объясните принцип ориентации на поддержание позитивных личных взаимоотношений как основу мягкой тактики.
30	Раскройте содержание понятия «мягкая тактика» переговоров. Определите ее основные характеристики.
31	Проанализируйте риски и последствия неоправданного использования жесткой тактики в долгосрочных отношениях.
32	Охарактеризуйте приемы распознавания жесткой тактики оппонента на ранних стадиях переговоров.
33	Объясните, как фактор времени и баланс сил влияют на эффективность жесткой тактики.
34	Раскройте технику противостояния жесткому поведению партнера. Предложите эффективные контрстратегии.
35	Перечислите основные приемы жесткого ведения переговоров: завышение требований, давление, ультиматум, «свой-чужие», ссылка на полномочия.
36	Проанализируйте стили ведения переговоров, используемые в жесткой тактике: доминирование, позиционный торг.
37	Опишите пределы применимости жесткой тактики. В каких ситуациях ее использование оправдано, а в каких — нет?
38	Объясните принцип ориентации на силовое преимущество как основу жесткой тактики.
39	Раскройте содержание понятия «жесткая тактика» переговоров. Определите ее основные характеристики.

40	Проанализируйте роль объективных критериев в конструктивных переговорах. Приведите примеры использования объективных критериев.
41	Объясните, как осуществляется поиск взаимовыгодных вариантов и расширение «переговорного пирога».
42	Охарактеризуйте виды вопросов в переговорном процессе: открытые, закрытые, альтернативные, уточняющие. Приведите примеры.
43	Раскройте технику активного слушания в переговорах. Опишите ее основные элементы и приемы.
44	Перечислите основные навыки и приемы конструктивной тактики (активное слушание, постановка вопросов, парафраз, резюмирование).
45	Проанализируйте стили ведения переговоров, используемые в конструктивной тактике: сотрудничество и компромисс.
46	Опишите метод Гарвардской школы переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Раскройте четыре ключевых принципа.
47	Объясните принцип ориентации на взаимные интересы как основу конструктивной тактики. В чем отличие интересов от позиций?
48	Раскройте содержание понятия «конструктивная тактика» переговоров. Определите ее основные принципы.
49	Выявите связь между психологическим типом личности и предпочитаемым стилем ведения переговоров.
50	Обоснуйте необходимость адаптации переговорного стиля к поведению оппонента. Приведите примеры.
51	Раскройте методику диагностики переговорного стиля (тест К. Томаса). Опишите процедуру проведения и интерпретации результатов.
52	Объясните, как учет индивидуальных особенностей партнера по переговорам может повысить эффективность переговорного процесса.
53	Сравните стили поведения в переговорах: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Определите ситуации эффективности каждого стиля.
54	Проанализируйте влияние индивидуально-психологических особенностей личности на выбор стиля ведения переговоров.
55	Охарактеризуйте модель поведения в конфликтной ситуации по системе К. Томаса. Раскройте содержание пяти стилей поведения.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрено

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Диагностика переговорного стиля

Ситуация. Вы являетесь руководителем отдела по работе с ключевыми клиентами. Ваш сотрудник, успешный менеджер с высокими показателями продаж, в последнее время стал демонстрировать конфликтное поведение на внутренних совещаниях и в переговорах с партнерами. Коллеги жалуются на его категоричность, нежелание идти на компромиссы и стремление «продать» свою позицию любой ценой. При этом в личных беседах с вами сотрудник проявляет уважение и готовность к диалогу.

Задания: Определите, какой стиль поведения в конфликте (по модели К. Томаса) демонстрирует сотрудник в рабочей группе.

Какие индивидуально-психологические особенности личности могут лежать в основе такого поведения?

Разработайте план индивидуальной работы с сотрудником по развитию навыков эффективного переговорного поведения.

Какие рекомендации вы дадите сотруднику для адаптации стиля поведения в зависимости от переговорной ситуации?

Задание 2. Работа с «эмоциональным» партнером

Ситуация. На переговорах с представителем дистрибьюторской компании ваш оппонент — женщина, которая демонстрирует яркое эмоциональное поведение: быстро переходит от восторга к раздражению, активно жестикулирует, использует яркие метафоры и образные выражения. На ваше предложение обсудить детали контракта она отвечает: «Давайте сначала почувствуем друг друга, а цифры всегда успеем». Ваша компания заинтересована в сотрудничестве, но вам необходимо обсудить конкретные условия.

Задания: Определите индивидуальные особенности партнера, значимые для переговорного процесса.

Предложите тактику ведения переговоров, учитывающую эмоциональный стиль партнера.

Разработайте способы перехода от эмоционального обсуждения к предметному разговору без потери контакта.

Подготовьте речевые конструкции для направления беседы в конструктивное русло.

Задание 3. Управление эмоциями в конструктивных переговорах

Ситуация. На переговорах с давним партнером вы предложили условия, которые, как вы считаете, выгодны обеим сторонам. Однако партнер воспринял предложение в штыки, повысил голос и заявил, что вы пытаетесь его «обмануть», как это уже делали другие компании. Он ссылается на негативный опыт с третьей стороной, не имеющий отношения к вашей компании. Ваша задача — сохранить конструктивный диалог и не

допустить срыва переговоров.

Задания: Определите, какие принципы конструктивной тактики могут быть применены в данной ситуации.

Разработайте речевые конструкции для снижения эмоционального напряжения.

Предложите способы разделения эмоций партнера и предмета обсуждения.

Составьте сценарий продолжения переговоров, направленный на возвращение к конструктивному руслу.

Задание 4. Техника активного слушания

Ситуация. На переговорах с крупным заказчиком ваш партнер эмоционально описывает сложности, с которыми столкнулся его отдел при внедрении предыдущего программного обеспечения. Он говорит о срывах сроков, некомпетентности подрядчиков, потерянных данных. Хотя речь идет о другой компании, вы чувствуете, что его негативный опыт переносится на предстоящие переговоры с вами.

Задания: Примените технику активного слушания: сформулируйте не менее 3 уточняющих вопросов.

Используйте приемы парафразы и резюмирования для демонстрации понимания.

Предложите способы перевода фокуса внимания с прошлого негативного опыта на будущее сотрудничество.

Составьте диалог, демонстрирующий применение навыков эмпатического слушания.

Задание 5. Определение границ применения жесткой тактики

Ситуация. Ваш руководитель, узнав, что вы используете на переговорах преимущественно конструктивный подход, критикует вас: «Мы слишком мягкие, нас используют! Нужно быть жестче, ставить ультиматумы, показывать, кто здесь главный!» В то же время в вашей практике были случаи, когда жесткая тактика приводила к потере клиентов и партнеров.

Задания: Определите ситуации, в которых применение жесткой тактики оправдано.

Выявите риски и негативные последствия неоправданного использования жесткого стиля.

Разработайте аргументы для обоснования выбора конструктивной тактики перед руководителем.

Предложите критерии, по которым следует оценивать целесообразность применения жесткого подхода.

Задание 6. Восстановление отношений после конфликта

Ситуация. Предыдущий раунд переговоров с ключевым клиентом завершился конфликтом. Ваш представитель занял жесткую позицию, клиент воспринял это как неуважение и заявил о пересмотре условий сотрудничества. Вы получили задание восстановить отношения и вернуть клиента за стол переговоров.

Задания: Определите, какие шаги необходимо предпринять для восстановления доверия.

Разработайте коммуникационную стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Подготовьте текст первого обращения к клиенту после конфликта.

Предложите способы демонстрации изменений в подходе к сотрудничеству.

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

При проведении зачета студентам предоставляется возможность выбора вопроса. Во время проведения зачета студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету. Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				

Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения	Москва: Российский государственный университет правосудия	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/117239.html
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	http://www.iprbookshop.ru/97408.html
Помуран, Н. Н., Кириченко, Е. Н.	Психолингвистические основы коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2022	https://www.iprbooks-hop.ru/126519.html
Филиппов, С. И.	Практикум по межкультурному общению: как не попасть в ловушки коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный университет	2022	https://www.iprbooks-hop.ru/128142.html

7.1.2 Дополнительная учебная литература

С.В. Малышева	Документирование управленческой деятельности [Текст]: учебное пособие	М-во образования и науки РФ, СПбГТУРП. – СПб.: СПбГТУРП	2015	http://www.nizrp.narod.ru/metod/kafmen-edgiprava/5.pdf
Асташина, О. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/117617.html
Салливан, Джей, Марченко, С.	Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами	Москва: Альпина Пабlishер	2019	https://www.iprbooks-hop.ru/82638.html
Ильяхов, М.	Текст по полочкам: краткое пособие по деловой переписке	Москва: Альпина Пабlishер	2022	https://www.iprbooks-hop.ru/122540.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>
3. Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru/>
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (РИНЦ) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.elibrary.ru/>
5. СКАН-Интерфакс (система мониторинга СМИ и анализа репутации) [Электронный ресурс]. URL: <https://scan-interfax.ru/>
6. Медиалогия (система мониторинга СМИ и соцмедиа) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mlg.ru/>
7. СПАРК (Интерфакс) — система анализа рынков и компаний [Электронный ресурс]. URL: <https://spark-interfax.ru/>
8. Контур.Фокус (проверка контрагентов) [Электронный ресурс]. URL: <https://focus.kontur.ru/>
9. Информационно-правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/>
10. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>
11. РосБизнесКонсалтинг (РБК) — информационное агентство и аналитика [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru/>
12. Национальное Рейтинговое Агентство [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ra-national.ru/>
13. Банк данных исполнительных производств ФССП России [Электронный ресурс]. URL: <https://fssp.gov.ru/> (раздел «Банк данных»)
14. Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации (Техэксперт) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cntd.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
-----------	-----------

Б-128	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
-------	---