

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ХЕРСОНСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ХТУ)**

Рабочая программа дисциплины

Переговорный процесс

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

38.03.04. Государственное и муниципальное управление

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Государственная и муниципальная служба

Уровень основной образовательной программы

Бакалавриат

Форма обучения

Очная/очно-заочная

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель дисциплины: является формирование системы знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

«Переговорный процесс» – это получение представлений о теоретических и практических основах интегрированных коммуникаций, о теории и практике переговорного процесса, его основных понятиях, принципах, механизмах и специфике.

Итогом обучения должно стать умение синтезировать теоретические знания, практический опыт делового общения, максимально интегрировать его в профессиональную деятельность на должностях: - государственной гражданской службы Российской Федерации, государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, муниципальной службы; - в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях; - в политических партиях, общественно-политических; - в некоммерческих и коммерческих организациях.

Задачи дисциплины:

- сформировать представление о переговорах как особом типе коммуникации, направленном на разрешение конфликтных ситуаций;
- получить навыки тактики поведения в переговорном процессе;
- познакомить с основными теоретическими моделями проведения переговоров в западной и восточной школах;
- раскрыть основные черты современного имиджа «искусного переговорщика»;
- показать роль и значение культуры делового общения в процессе международных переговоров;
- познакомить с основными принципами и правилами риторики и теории аргументации, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах;
- раскрыть роль и значение невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях;
- познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные принципы разработки переговорной концепции, правила определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации;
- дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приёмы, использующиеся во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебный курс «Переговорный процесс» относится к нормативной части профессионального цикла образовательной программы бакалавриата.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в средней общеобразовательной школе.

Преподавание дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении курсов русского языка и литературы, культуры речи, стилистики, риторики.

Освоение дисциплины необходимо как предпосылка для дальнейшего изучения курсов

«Русский язык делового общения», «Язык и речь научного стиля», «Теория делового общения», а также для получения профессионального образования в вузе.

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

Таблица 1

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ)
ОК	ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
	ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и Публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК	ПК-2	владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
	ПК-19	Способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2

Вид учебной работы		Всего часов/зач.ед.		Семестры	
		ОФО	ЗФО (ОЗФО)	п	п+1
Контактная работа (всего)					
В том числе:					
Лекции		18			
Практические занятия		36			
Самостоятельная работа (всего)		54			
В том числе:					
Промежуточная аттестация		2			
Подготовка к практическим занятиям					
Подготовка к зачету					
Вид отчетности					
	ВСЕГО в часах	108, а/ч			

Общая трудоемкость дисциплины	ВСЕГО зач.единицах	в	2 з.е.			
-------------------------------	-----------------------	---	--------	--	--	--

5. Содержание дисциплины

5.1.Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 3

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы лекционных занятий	Часы лабораторных занятий	Часы практических (семинарских) занятий	Всего часов
2 семестр					
1.	Переговорный процесс и его виды в профессиональной деятельности. Теория переговорного процесса	2		2	
2.	Стадии переговорного процесса. Переговоры как искусство общения	2		2	
3.	Подготовка к переговорам и ведение переговоров как стадии переговорного процесса. Способы подачи переговорной позиции	2		2	
4.	Психологические и Организационные особенности проведения переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров	2		2	
5.	«Жесткие» переговоры: базовые правила и механизмы регулирования конфликтных ситуаций	2		2	
6.	Принципы управления переговорами. Приемы противодействия прессингу и управлене переговорами.	2		2	

	Завершение переговоров.				
7.	Коммуникативные техники. Психологические особенности делового общения.	2		2	
8.	Проблемы вербального и невербального общения в ходе переговорного процесса. Манипуляции во время деловых переговоров.	2		2	
9.	Деловой этикет и организационные правила переговоров.	2		2	
10.	Психологические типы деловых партнеров.	2		2	
11.	Психологические аспекты делового общения при переговорах.	2		2	
12.	Стиль руководства. Социально-психологические проблемы.	2		2	
	итого	24		24	48

5.2. Лекционные занятия

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Переговорный процесс и его виды в профессиональной деятельности. Теория переговорного процесса	Переговоры как особая форма профессиональной коммуникации (как «наука» и «искусство». одновременно). Сферы применения переговоров. Виды профессиональных переговоров. Общее и специфическое переговорного процесса в политике и бизнесе. Переговоры и общественное мнение: важность и значение переговоров в профессии PR. Основные функции переговоров (принятие решений, информирование и получение информации, коммуникативная функция, регулирующая, деструктивная, рекламная, маскирующая, миротворческая). Основные характеристики любого переговорного процесса.
2.	Стадии переговорного процесса. Переговоры как искусство общения	Четыре основные стадии переговорного процесса и их содержательная характеристика. Замысел переговоров и переговорные игры. Цели и задачи переговоров («худой мир» или «добрая ссора» – важность выбора цели). Работа на результат: баланс интересов или средств? Когда вступают в переговоры – «полководец» или «дипломат» (кто важнее)? Создание команды и предварительный выбор стратегии.

		Модельное проектирование в переговорном процессе. «Мягкие» и «жесткие» переговоры, «принципиальные» переговоры.
3.	Подготовка к переговорам и ведение переговоров как стадии переговорного процесса. Способы подачи переговорной позиции. Переговоры как искусство общения.	Введение в проблему. Решение оргвопросов и проработка содержательной части (различие условно). Составление программы приема партнеров, выбор места и времени (преимущества и недостатки территории), утверждение повестки переговоров, консультация с третьими лицами, сбор информации о клиенте, партнерах и формирование делегации. Анализ проблемы и диагностика ситуации: разработка вариантов, подготовка сценариев (способы: мозговой штурм, деловая игра и проработка тактик «наведения мостов», имитация, составление балансных листов и др), выдвижение предложение и их анализ. Подготовка документов. Подготовка запасных вариантов и составление системной карты переговоров.
4.	Психологические и организационные особенности проведения переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров	Психология завязывания деловых отношений. Возможные проблемы общения. Вопросы настроения на сложные переговоры. Основы проведения переговоров с клиентом, которого нельзя потерять. Возможности переговоров как усиление корпоративного потенциала. Создание переговорной инфраструктуры. Критерии успеха, разграничение сделок и взаимоотношений. Стандартный и эффективный подходы к переговорному процессу. Переговоры как командная работа.
5.	«Жесткие» переговоры: базовые правила и механизмы регулирования конфликтных ситуаций	Специальные приемы жестких переговоров (психологическое давление, создание агента влияния, «встречная изматывание, провокация, ложная свобода, ценностный конфликт и др.). Тактики и приемы работы с агрессией (важность общих задач, компромисс, поведение «оптимиста», техники ширмы и противовеса, конструктивные блок и др). Ошибки поведения в жестких переговорах и стратегемы перехвата управления в переговорах. Альтернативное разрешение споров.
6.	Принципы управления переговорами. Приемы противодействия прессингу и управлене переговорами. Анализ результатов переговоров или искусство делать выводы.	Содержательные переговоры и скрытая повестка – как определить отличие. Манипулятивные и силовые тактики как способ реализации скрытой повестки. Прессинг как особый стиль общения, классические цели применения прессинга в сложных переговорах (диагностика ресурсов, сбрасывание эмоционального напряжения, получение тактических преимуществ, иррациональное самоутверждение). Способы и приемы психологического прессинга (атака личного пространства, негативная оценка, атака статусом, свернутый диалог, ограничение свободы, интерпретация, воздействие через гендерное разделение ролей). Базовые правила реакции на прессинг: правило пропущенного удара, правило повтора, баланс, «эмоциональные ловушки», правило меры и др.). Техники по работе с прессингом («разделение эмоций», «рациональное решение», «распределение ответственности», «удар по чужому полю», «лесть» и др.). Итоговые документы переговоров и одобрение проектов документов. Обеспечение выполнения договоренностей. Переговоры на заключительном этапе информационно-аналитической работы. Новые критерии для оценки результата переговоров (взаимоотношения, взаимодействие, интересы, решения, справедливость, обязательства).
7.	Коммуникативные техники. Психологические	Коммуникативные техники – это методы и приёмы, которые помогают эффективно общаться, устанавливать контакт с собеседником, решать конфликты и достигать целей. Некоторые ключевые аспекты коммуникативных техник:

	особенности делового общения	Активное слушание. Позволяет глубже понять собеседника и установить контакт. Включает не только внимание к словам, но и невербальные сигналы (язык тела, выражение лица). Вопросы. Используются открытые и закрытые вопросы, которые побуждают собеседника делиться мыслями и чувствами или уточняют информацию. Эмпатия. Умение понимать чувства и переживания собеседника, выражать поддержку. Конструктивная обратная связь. Сосредоточение на поиске решения проблемы, а не на критике личности собеседника. Примеры техник: Техника «Если» вместо «Нет». Вместо жёсткого «нет» предлагается альтернатива, которая даёт пространство для обсуждения и компромисса. Техника Сократа. Задаются вопросы, на которые собеседник сам ответит «да», что создаёт эффект логической последовательности и помогает согласиться с предложением. Техника Франклина. Записываются плюсы и минусы решения, и собеседник вместе с собеседником их взвешивает. Это создаёт иллюзию совместного выбора и увеличивает вероятность согласия. Психология делового общения Общая характеристика переговоров и стадии их проведения Стратегия и тактика переговоров
8.	Проблемы вербального и невербального общения в ходе переговорного процесса. Манипуляции во время деловых переговоров	«Переговоры за столом»: проблемы общения. Источники ошибочного восприятия других людей (первое впечатление, внешний вид, гала-эффект, стереотипы и др.). Барьеры и ошибки общения: психологические особенности участников (чрезмерная застенчивость или активность, снисходительность и др.), необоснованное перебивание, низкая культура общения, сверхэмоциональность, склонность к оценочным суждениям, невнимание и др. Виды общения (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатийное и др.). Техники постановки вопросов. Невербальное общение и язык жестов. Межличностное пространство, визуальный контакт, рукопожатие и другие средства невербального общения.
9.	Деловой этикет и организационные правила переговоров.	Деловой этикет и формально-организационные правила переговоров. Этика переговоров: ложь или правда, этические императивы, противник или партнер (планирование модели коммуникации в переговорном процессе). Правила делового этикета (место и время встречи, принципы формальной вежливости, принципы деловой коммуникации в процессе переговоров). Национальные и культурные особенности ведения переговоров (Россия, США, Европа, Азия).
10.	Психологические типы деловых партнеров.	Психологические типы деловых партнёров — это классификации, которые описывают основные характеристики и поведенческие особенности участников делового взаимодействия. Знание психологических типов помогает понимать, как взаимодействовать с партнёром, учитывать его особенности и достигать эффективного сотрудничества. Типы деловых партнеров Некоторые классификации психологических типов деловых партнёров: Коммуникабельный. Характеризуется высокой социальной активностью, готовностью к общению с новыми людьми. Аналитический. Ориентируется на рациональное мышление и анализ, проявляет внимательность к деталям. Креативный. Обладает оригинальной мыслью, легко справляется с нестандартными задачами, имеет творческий подход в работе.

		Интуитивный. Отличается высокой креативностью, гибкостью, способностью быстро адаптироваться к изменяющимся условиям. Чувствующий. Стремится создать комфортную рабочую обстановку, поддерживает доверительные отношения. Характеристики типов Каждый тип может иметь свои особенности, например: Коммуникабельные партнёры легко воспринимают новую информацию, умеют быстро адаптироваться к ситуации. Аналитические партнёры мастерски собирают и анализируют информацию, предвидят риски. Креативные партнёры преследуют новые идеи и ищут способы применения их на практике. Интуитивные партнёры умеют видеть возможности там, где другие видят только проблемы, предлагают нестандартные решения. Примеры поведения Представители разных типов могут вести себя по-разному в деловом общении, например: Коммуникабельный партнёр может быть общительным, уметь налаживать контакты с незнакомыми людьми. Аналитический партнёр предпочитает логическое мышление и анализ фактов, может быть педантичным. Креативный партнёр обладает оригинальным мышлением, умеет находить нестандартные решения. Как работать с разными типами Для успешного взаимодействия с деловыми партнёрами разных типов рекомендуется: Учитывать особенности партнёра. Например, знать, что интроверту может быть неудобно общаться в большой компании, и выбрать для встречи тихое место. Использовать подходящие стратегии. Например, с доминантным типом партнёра начинать переговоры с чётких аргументов, с влиятельным – создавать доверительную атмосферу. Прописывать условия сотрудничества. Это поможет избежать недопонимания и конфликтов. Например, определить зоны ответственности, прописать обязанности друг друга.
11.	Психологические аспекты делового общения при переговорах.	Создание первого впечатления. Оно формируется очень быстро и зачастую основывается на внешнем виде, манере общения, тоне речи и невербальных сигналах. Это впечатление сильно влияет на дальнейшее восприятие человека и его профессиональных качеств. Понимание мотивов и намерений партнёров. Чем лучше участники переговоров понимают друг друга, тем продуктивнее и безопаснее становится взаимодействие, что помогает избежать конфликтов и недопонимания. Активное слушание. Важно не просто слышать, что говорит человек, но и полностью сосредотачиваться на его словах, анализировать их и учитывать эмоциональный подтекст. Эмпатия. Способность понимать эмоции и чувства других людей играет ключевую роль в деловом общении. Она позволяет глубже проникнуть в мотивы человека, увидеть скрытые за словами переживания и настроения. Контроль жестов и мимики. Во время деловых встреч, бесед, переговоров необходимо контролировать движения и мимику, а также уметь интерпретировать реакции партнёра. Умение уступать. В переговоры необходимо вступать с целью выработать компромиссное решение, устраивающее обе стороны.

		Если участники не готовы идти на уступки, то разговаривать бессмысленно. Результат переговорного процесса и его эффективность во многом зависят от психологических факторов и интересов сторон. Успех переговоров невозможен без контроля эмоционального состояния его участников, постоянного мониторинга ситуации и умения адаптироваться под её изменения.
12.	Стиль руководства. Социально-психологические проблемы	Стиль руководства – это совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчинённых, а также форма (манера, характер и т. д.) исполнения этих методов. Некоторые стили руководства и их влияние на социально-психологический климат в коллективе: Авторитарный. Характеризуется строгим контролем, применением штрафных санкций, властолюбием и нарциссизмом руководителя, малоинформированностью персонала о настоящем состоянии дел в организации. Такой стиль приводит к созданию отрицательного психологического климата внутри рабочих групп. Демократический. Предполагает учёт мнения сотрудников, справедливое распределение обязанностей, систему премирования. Такой стиль способствует формированию благоприятного психологического климата в коллективе, большей сплочённости сотрудников, доверительному характеру отношений между сотрудниками, а также между работниками и руководителем. Попустительский. Характеризуется равнодушным отношением руководства ко многим вопросам в коллективе, большой свободой действий, перекладыванием непосредственных задач на менее компетентных работников, не структурированностью обязанностей. С одной стороны, такой стиль ведёт к формированию благоприятного климата в коллективе, с другой стороны, значительно снижает производительность. Некоторые социально-психологические проблемы, связанные со стилем руководства: Проблема принятия решений. Есть единоличные и коллективные решения. Коллективные решения надёжнее индивидуальных, отличаются большей продуманностью. Проблема ограниченности времени. Иногда нет времени подумать на перспективу. Проблема инновационной активности. Стиль руководства определяется как субъективными факторами – лидерскими качествами руководителя, его профессионализмом, так и объективными факторами – спецификой организации и выполняемых задач.

5.3. Лабораторный практикум

Не предусмотрено.

5.4. Практические (семинарские занятия) занятия

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Переговорный процесс и его виды в профессиональной	Переговоры как особая форма профессиональной коммуникации (как «наука» и «искусство». одновременно). Сферы применения переговоров. Виды профессиональных переговоров.

	деятельности. Теория переговорного процесса	Общее и специфическое переговорного процесса в политике и бизнесе. Переговоры и общественное мнение: важность и значение переговоров в профессии PR. Основные функции переговоров (принятие решений, информирование и получение информации, коммуникативная функция, регулирующая, деструктивная, рекламная, маскирующая, миротворческая). Основные характеристики любого переговорного процесса.
2.	Стадии переговорного процесса.	Четыре основные стадии переговорного процесса и их содержательная характеристика. Замысел переговоров и переговорные игры. Цели и задачи переговоров («худой мир» или «добрая ссора» – важность выбора цели). Работа на результат: баланс интересов или средств? Когда вступают в переговоры – «полководец» или «дипломат» (кто важнее)? Создание команды и предварительный выбор стратегии. Модельное проектирование в переговорном процессе. «Мягкие» и «жесткие» переговоры, «принципиальные» переговоры.
3.	Подготовка к переговорам и ведение переговоров как стадии переговорного процесса. Способы подачи переговорной позиции. Переговоры как искусство общения.	Введение в проблему. Решение оргвопросов и проработка содержательной части (различие условно). Составление программы приема партнеров, выбор места и времени (преимущества и недостатки территории), утверждение повестки переговоров, консультация с третьими лицами, сбор информации о клиенте, партнерах и формирование делегации. Анализ проблемы и диагностика ситуации: разработка вариантов, подготовка сценариев (способы: мозговой штурм, деловая игра и проработка тактик «наведения мостов», имитация, составление балансных листов и др), выдвижение предложение и их анализ. Подготовка документов. Подготовка запасных вариантов и составление системной карты переговоров.
4.	Психологические и организационные особенности проведения переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров	Психология завязывания деловых отношений. Возможные проблемы общения. Вопросы настроения на сложные переговоры. Основы проведения переговоров с клиентом, которого нельзя потерять. Возможности переговоров как усиление корпоративного потенциала. Создание переговорной инфраструктуры. Критерии успеха, разграничение сделок и взаимоотношений. Стандартный и эффективный подходы к переговорному процессу. Переговоры как командная работа.
5.	«Жесткие» переговоры: базовые правила и механизмы регулирования конфликтных ситуаций.	Специальные приемы жестких переговоров (психологическое давление, создание агента влияния, «встречная изматывание, провокация, ложная свобода, ценностный конфликт и др.). Тактики и приемы работы с агрессией (важность общих задач, компромисс, поведение «оптимиста», техники ширмы и противовеса, конструктивные блок и др). Ошибки поведения в жестких переговорах и стратегемы перехвата управления в переговорах. Альтернативное разрешение споров.
6.	Принципы управления переговорами. Приемы противодействия прессингу и управлене переговорами.	Содержательные переговоры и скрытая повестка – как определить отличие. Манипулятивные и силовые тактики как способ реализации скрытой повестки. Прессинг как особый стиль общения, классические цели применения прессинга в сложных переговорах (диагностика ресурсов, сбрасывание эмоционального напряжения, получение тактических преимуществ, иррациональное самоутверждение). Способы и приемы психологического прессинга (атака личного пространства, негативная оценка, атака статусом, свернутый

	Завершение переговоров.	диалог, ограничение свободы, интерпретация, воздействие через гендерное разделение ролей). Базовые правила реакции на прессинг: правило пропущенного удара, правило повтора, баланс, «эмоциональные ловушки», правило меры и др.). Техники по работе с прессингом («разделение эмоций», «рациональное решение», «распределение ответственности», «удар по чужому полю», «лесть» и др.). Итоговые документы переговоров и одобрение проектов документов. Обеспечение выполнения договоренностей. Переговоры на заключительном этапе информационно-аналитической работы. Новые критерии для оценки результата переговоров (взаимоотношения, взаимодействие, интересы, решения, справедливость, обязательства).
7.	Коммуникативные техники. Психологические особенности делового общения.	Коммуникативные техники – это методы и приёмы, которые помогают эффективно общаться, устанавливать контакт с собеседником, решать конфликты и достигать целей. Некоторые ключевые аспекты коммуникативных техник: Активное слушание. Позволяет глубже понять собеседника и установить контакт. Включает не только внимание к словам, но и невербальные сигналы (язык тела, выражение лица). Вопросы. Используются открытые и закрытые вопросы, которые побуждают собеседника делиться мыслями и чувствами или уточняют информацию. Эмпатия. Умение понимать чувства и переживания собеседника, выражать поддержку. Конструктивная обратная связь. Сосредоточение на поиске решения проблемы, а не на критике личности собеседника. Примеры техник: Техника «Если» вместо «Нет». Вместо жёсткого «нет» предлагается альтернатива, которая даёт пространство для обсуждения и компромисса. Техника Сократа. Задаются вопросы, на которые собеседник сам ответит «да», что создаёт эффект логической последовательности и помогает согласиться с предложением. Техника Франклина. Записываются плюсы и минусы решения, и собеседник вместе с собеседником их взвешивает. Это создаёт иллюзию совместного выбора и увеличивает вероятность согласия. Психология делового общения Общая характеристика переговоров и стадии их проведения Стратегия и тактика переговоров
8.	Проблемы вербального и невербального общения в ходе переговорного процесса. Манипуляции во время деловых переговоров	«Переговоры за столом»: проблемы общения. Источники ошибочного восприятия других людей (первое впечатление, внешний вид, гала-эффект, стереотипы и др.). Барьеры и ошибки общения: психологические особенности участников (чрезмерная застенчивость или активность, снисходительность и др.), необоснованное перебивание, низкая культура общения, сверхэмоциональность, склонность к оценочным суждениям, невнимание и др. Виды общения (нерефлексивное, рефлексивное, эмпатийное и др.). Техники постановки вопросов. Невербальное общение и язык жестов. Межличностное пространство, визуальный контакт, рукопожатие и другие средства невербального общения.
9.	Деловой этикет и организационные правила переговоров.	Деловой этикет и формально-организационные правила переговоров. Этика переговоров: ложь или правда, этические императивы, противник или партнер (планирование модели коммуникации в переговорном процессе). Правила делового этикета (место и время встречи, принципы формальной вежливости, принципы деловой коммуникации в процессе переговоров). Национальные и

		культурные особенности ведения переговоров (Россия, США, Европа, Азия).
10.	Психологические типы деловых партнеров.	Психологические типы деловых партнёров — это классификации, которые описывают основные характеристики и поведенческие особенности участников делового взаимодействия. Знание психологических типов помогает понимать, как взаимодействовать с партнёром, учитывать его особенности и достигать эффективного сотрудничества. Типы деловых партнеров Некоторые классификации психологических типов деловых партнёров: Коммуникабельный. Характеризуется высокой социальной активностью, готовностью к общению с новыми людьми. Аналитический. Ориентируется на рациональное мышление и анализ, проявляет внимательность к деталям. Креативный. Обладает оригинальной мыслью, легко справляется с нестандартными задачами, имеет творческий подход в работе. Интуитивный. Отличается высокой креативностью, гибкостью, способностью быстро адаптироваться к изменяющимся условиям. Чувствующий. Стремится создать комфортную рабочую обстановку, поддерживает доверительные отношения. Характеристики типов Каждый тип может иметь свои особенности, например: Коммуникабельные партнёры легко воспринимают новую информацию, умеют быстро адаптироваться к ситуации. Аналитические партнёры мастерски собирают и анализируют информацию, предвидят риски. Креативные партнёры преследуют новые идеи и ищут способы применения их на практике. Интуитивные партнёры умеют видеть возможности там, где другие видят только проблемы, предлагают нестандартные решения. Примеры поведения Представители разных типов могут вести себя по-разному в деловом общении, например: Коммуникабельный партнёр может быть общительным, уметь налаживать контакты с незнакомыми людьми. Аналитический партнёр предпочитает логическое мышление и анализ фактов, может быть педантичным. Креативный партнёр обладает оригинальным мышлением, умеет находить нестандартные решения. Как работать с разными типами Для успешного взаимодействия с деловыми партнёрами разных типов рекомендуется: Учитывать особенности партнёра. Например, знать, что интроверту может быть неудобно общаться в большой компании, и выбрать для встречи тихое место. Использовать подходящие стратегии. Например, с доминантным типом партнёра начинать переговоры с чётких аргументов, с влиятельным – создавать доверительную атмосферу. Прописывать условия сотрудничества. Это поможет избежать недопонимания и конфликтов. Например, определить зоны ответственности, прописать обязанности друг друга.
11.	Психологические аспекты делового общения	Создание первого впечатления. Оно формируется очень быстро и зачастую основывается на внешнем виде, манере общения, тоне речи

	при переговорах.	и невербальных сигналах. Это впечатление сильно влияет на дальнейшее восприятие человека и его профессиональных качеств. Понимание мотивов и намерений партнёров. Чем лучше участники переговоров понимают друг друга, тем продуктивнее и безопаснее становится взаимодействие, что помогает избежать конфликтов и недопонимания. Активное слушание. Важно не просто слышать, что говорит человек, но и полностью сосредотачиваться на его словах, анализировать их и учитывать эмоциональный подтекст. Эмпатия. Способность понимать эмоции и чувства других людей играет ключевую роль в деловом общении. Она позволяет глубже проникнуть в мотивы человека, увидеть скрытые за словами переживания и настроения. Контроль жестов и мимики. Во время деловых встреч, бесед, переговоров необходимо контролировать движения и мимику, а также уметь интерпретировать реакции партнёра. Умение уступать. В переговоры необходимо вступать с целью выработать компромиссное решение, устраивающее обе стороны. Если участники не готовы идти на уступки, то разговаривать бессмысленно. Результат переговорного процесса и его эффективность во многом зависят от психологических факторов и интересов сторон. Успех переговоров невозможен без контроля эмоционального состояния его участников, постоянного мониторинга ситуации и умения адаптироваться под её изменения.
12.	Стиль руководства. Социально-психологические проблемы	Стиль руководства – это совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчинённых, а также форма (манера, характер и т. д.) исполнения этих методов. Некоторые стили руководства и их влияние на социально-психологический климат в коллективе: Авторитарный. Характеризуется строгим контролем, применением штрафных санкций, властолюбием и нарциссизмом руководителя, малоинформированностью персонала о настоящем состоянии дел в организации. Такой стиль приводит к созданию отрицательного психологического климата внутри рабочих групп. Демократический. Предполагает учёт мнения сотрудников, справедливое распределение обязанностей, систему премирования. Такой стиль способствует формированию благоприятного психологического климата в коллективе, большей сплочённости сотрудников, доверительному характеру отношений между сотрудниками, а также между работниками и руководителем. Попустительский. Характеризуется равнодушным отношением руководства ко многим вопросам в коллективе, большой свободой действий, перекладыванием непосредственных задач на менее компетентных работников, не структурированностью обязанностей. С одной стороны, такой стиль ведёт к формированию благоприятного климата в коллективе, с другой стороны, значительно снижает производительность. Некоторые социально-психологические проблемы, связанные со стилем руководства: Проблема принятия решений. Есть единоличные и коллективные решения. Коллективные решения надёжнее индивидуальных, отличаются большей продуманностью. Проблема ограниченности времени. Иногда нет времени подумать на перспективу. Проблема инновационной активности. Стиль руководства определяется как субъективными факторами – лидерскими качествами руководителя, его профессионализмом, так и

		объективными факторами – спецификой организации и выполняемых задач.
--	--	--

6. Самостоятельная работа студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает в себя:

- работу с лекционным материалом, с рекомендованной учебной литературой;
- изучение разделов, вынесенных на самостоятельную проработку;
- выполнение домашних заданий;
- подготовку к практическим занятиям с использованием технологий развития критического мышления и осмысленного чтения (сиквейна, инсайта, fishbone и др.). Полученные в результате работы с информацией знания и умения студенты демонстрируют на практических занятиях, реализуемых в форме круглого стола, дискуссий, презентаций, анализа кейс-заданий и др. С целью совершенствования речевой компетенции предусмотрены такие формы работы как тренинги, языковые и коммуникативные игры.

6.1. Темы по самостоятельной работе:

1. Анализ конфликтной ситуации, возникающей в ходе переговоров: способы выхода из конфликта.
2. Подготовка к практикуму по противодействию прессингу в переговорах. Модели проведения переговорного процесса.
3. Деловой этикет в процессе проведения переговоров: неформальные и формальные правила. Национальные особенности организации переговоров.
4. Психологические приемы успешных переговоров: как сделать коммуникацию успешной.

7. Форма промежуточной аттестации и фонд оценочных средств

7.1. Формы и оценка текущего контроля

1. Работа на занятиях, посещение лекций.
2. Подготовка доклада и выступление с ним на одном из семинарских занятий:

Примерные темы докладов:

1. Специфика жестких переговоров.
2. Как противостоять «жесткому» партнеру в переговорном прессинге.
3. Базовые правила завязывания успешной деловой коммуникации в подготовке переговоров.
4. Искусство вести беседу: языковые средства успешной коммуникации в ходе переговорного процесса.
5. Как грамотно подготовить переговоры?
6. Основы переговорного этикета.
7. Особенности проведения переговоров в США.
8. Особенности проведения переговоров в России.
9. Особенности проведения переговоров в Китае.
10. Особенности проведения переговоров в Великобритании и Германии.
11. Особенности проведения переговоров в Италии, Испании и Франции.
12. «Запрещенные» приемы переговоров.
13. Основные методы противодействия агрессии и прессингу.
14. Основные правила речевого этикета в ходе «переговоров за столом».

7.2. Формы и оценка самостоятельной работы:

Студенты пишут самостоятельную работу на тему «Анализ конфликтной ситуации в ходе переговоров: в чем суть конфликта, стратегии развития и пути разрешения».

Пример 1:

О важности распределения ролей и признания лидера команды, если в переговорах участвуют больше двух человек с каждой стороны.

Описание ситуации

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного «раскланивания» юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

- Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится

и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем ...

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

- Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

- Подождите

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

- Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти вам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

- Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения...

Директор должник после паузы:

- Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а не ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?

Результат

Стороны договорились, не на лучших для взыскующей команды условиях. Переговоры поставлены на грань срыва. Их сценарий пришлось менять не в пользу стороны, которая до начала общения имела преимущества. Имидж компании, у которой переговорная команда «кто в лес, кто по дрова», сильно пострадал.

Да и директор, оказавшийся не совсем лидером своей команды, вряд ли получил удовольствие и очки перед лицом оппонента.

Вывод

Причины этих переговорных неприятностей просты. Бухгалтер нарушила субординацию и правила командных переговоров: нельзя перебивать партнера по команде, тем более озвучивать точку зрения (позицию), противоречащую точке зрения, высказанной коллегой. Исключения, конечно, есть. Так поступают, когда используют сценарий «Добрый и злой полицейский».

Очень важно до переговоров в команде согласовать, кто какую роль играет, кто что говорит, кто отдает гласные или негласные команды, руководя игрой своей команды. Если в команде переговорщиков нет лидера, сюрпризы неизбежны. Если переговорщик не позаботится о готовности всей своей команды, самые чудесные переговоры могут стать жесткими.

Пример 2:

Описание ситуации

Людмила Петровна – директор компании, которая продает кормовые добавки агропредприятиям. Она, несмотря на то что в ее компании достаточно продавцов, предпочитает, когда это только возможно, ездить на переговоры сама. Людмила Петровна влюблена в свои продукты: когда говорит о них, вся просто светится. Она уверена, что лучший способ завоевать клиента – дарить ему счастье. Людмила Петровна приезжает на переговоры к главному агроному агрохозяйства Александру Ивановичу. По телефону она в двух словах рассказала о своих продуктах и попросила назначить встречу.

Переговоры

Она «влетает» в кабинет, почти подбегает к только что привставшему Александру и захватывает его руку в свои. Рука агронома делает попытки вырваться, но получает свободу только секунд через шесть после захвата. (1)

Людмила Петровна, чуть наклонившись вперед:

- Наконец-то мы встретились. Я очень рада вас видеть. Уверена, мы будем отличными партнерами. (2)

- Я не говорил, что мы будем работать...

- Будем-будем. Когда вы узнаете, с какой радостью я к вам пришла, вы меня отсюда вообще не выпустите. (3)

- У нас пока все есть... – начинает Александр.

- У вас есть? Отлично! У всех есть! Но кто же не хочет быть еще счастливее, чем он есть. Вот я хочу. А Вы? (4)

Александр нерешительно кивает и открывает рот, чтобы что-то сказать, но не успевает (5).

- Итак, наши продукты, – Надежда улыбается и активно жестикулирует, – я не химик и не агроном, поэтому всяких там биохимических подробностей не знаю. Но я знаю точно, что наши партнеры – самые счастливые

люди!

- Почему? Из-за добавок? – недоумевает потенциальный клиент.

- Ах, о чем вы? Какие добавки? Мы не продаем добавки. Только радость! Вы выходите в поле и видите, как колосится пшеница. Это радость? (Александр кивает). А вы испытываете радость, когда несмотря на то, что месяц не было дождя, кукуруза прекрасно завязалась? (Александр кивает). (6) Вот! Все это вы будете иметь, сотрудничая с нами. А вы говорите – добавки...

Александр:

— Ну ладно (улыбается). Рассказывайте о своих добавках.

Надежда быстро рассказывает о добавках, заканчивая так:

— Чтобы вы могли еще больше убедиться в своем счастье, оставляю вам вот эти бумажки – тут результаты

многочисленных опытов. А пока, давайте определимся, с чего мы начинаем наше сотрудничество. Я вам

предлагаю... (7)

Дальше партнеры договариваются об объемах, форме оплаты и т.д. Расстаются друзьями, довольные друг

другом и принятым решением.

Анализ:

Людмила с первых секунд взяла управление общением в свои руки. Своей энергией и напором она обескуражила Александра, которой столь темпераментных дам, возможно, раньше за столом переговоров не встречал.

1. Обычно рукопожатие длится около 2-3 секунд и каждый участник подает одну руку. Тот, кто держит руку оппонента дольше этикетного времени, а уж тем более захватывает ее двумя своими, показывает, что он имеет на это полное право. Если партнер такого напористого переговорщика не очень уверен в себе, такой ход в самом начале переговоров может еще больше пошатнуть его позицию. 2. Людмила говорит о будущем сотрудничестве с такой уверенностью, как будто это уже дело решенное. 3. Игра переводится на поле «человек-человек». Я (человек) принесла вам (человеку) радость. Кто же выгоняет того, кто приносит радость?

Рефрейминг: разговор о пищевых добавках снова переводится в другую плоскость – теперь речь идет о счастье. Вопрос «Вы этого хотите?» относится не к добавкам, а к счастью.

Людмила Петровна ведет информационную атаку: использует утверждения, на ею заданные вопросы она же и отвечает. Александр Иванович почти не имеет возможности принимать участие в общении. При этом Людмила Петровна не ведет себя агрессивно или неуважительно – поэтому претензии ей предъявить невозможно. Используется метод Сократа: Людмила Петровна задает вопросы, на которые просто невозможно не получить «да». Каждый кивок оппонента увеличивает шансы задающего вопросы на победу. Рассказав о своих продуктах, Людмила Петровна не спросила, нужны ли они оппоненту. Она сразу (без паузы) переходит к договоренности о формате будущего сотрудничества.

Выводы:

Людмила Петровна активно управляла переговорами, не выявляла потребности оппонента и можно сказать, игнорировала Александра Ивановича, позволяя ему разве что отвечать на вопросы о счастье. И все-таки Людмила Петровна переговоры выиграла. Почему? Потому что ее оппонент занимает более слабую переговорную позицию, возможно, он – «Дитя» (в трансактном анализе Эрика Берна). Будь Александр Иванович «Родителем» или «Взрослым», он бы быстро дал отпор столь темпераментной и отвлекающейся от темы Людмиле Петровне.

Образовательные технологии.

Традиционные образовательные технологии: практические занятия и семинары

Технологии проблемного обучения: лекция-дискуссия, лекция-провокация,

семинар-дискуссия

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепции курса, дающие студентам информацию, соответствующую программе.

Задача семинарских занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на семинарах. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На каждом семинаре отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой-либо практической проблеме общественного сектора, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Еще одна форма организации работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой-либо проблемы общественного сектора с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке докладов и написании эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Таблица - Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах

Курс	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1курс	Л	Лекция с элементами педагогической эвристики	4
	ПЗ	Презентация докладов	6
	ПЗ	Разбор ситуаций	6
ИТОГО			16

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, должны составлять не менее 50% процентов от всего объема аудиторных занятий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной

аттестации.

8.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Практические задание «Спор и критика в деловом общении».

Задание 1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 3. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Практические задание «Служебное общение».

Цель: познакомить студентов с общей характеристикой служебного общения.

Актуальность темы: Процесс общения пронизывает всю жизнь человека, в его основе лежит взаимодействие между людьми и, как следствие, их совместная деятельность. Деловое общение реализуется в наиболее важных сферах жизнедеятельности в социальном плане: бизнесе, учебе, производстве. Оно касается абсолютно всех людей, поэтому знание основ делового общения необходимо представителям всех профессий, особенно тех, инструментом в которых является слово.

Теоретическая часть

Переговоры – это средство урегулирования конфликтов, решения спорных вопросов, организация совместной деятельности. Суть деловых переговоров сводится к взаимному обмену мнениями, достижению соглашений и результатов, которые бы устроили участников переговоров. Технологию переговоров в основном сводят к четырем этапам:

- 1) подготовка переговоров;
- 2) проведение переговоров;
- 3) решение проблемы;
- 4) анализ итогов деловых переговоров.

Для успешного переговорного процесса на этапе подготовки деловых переговоров необходимо уяснить цель и предмет переговоров, изучить партнеров по переговорам, предусмотреть присутствующих, ситуации и условия переговоров, наметить моменты своей неуступчивости.

верхний и нижний уровни компромиссов по проблемам, которые могут вызвать несогласие переговорной стороны.

В практике проведения деловых переговоров используется ряд приемов, способов и принципов, конкретизирующих методы их применения.

1. Встреча и вхождение в контакт – является важной стадией переговоров. Начинается встречей делегации (партнера) в аэропорту или на вокзале, провождение в гостиницу. Самая распространенная форма приветствия – это рукопожатие, при этом первым руку подает встречающий. Разговор должен носить непринужденный характер. Обмен визитными карточками происходит во время переговоров.

2. Привлечение внимания участников переговоров – это начало переговорного процесса, пробуждение интереса, уверенность партнера в полезности вносимой информации.

3. Передача информации. Смысл сводится к тому, чтобы убедить партнера по переговорам в том, что вызвавшая интерес информация принесет выгоду ему и его организации.

4. Аргументация предложений. После того как вы убедились, что у партнера вызван интерес к задуманному мероприятию, следует выяснить и разграничить его желания, устранить сомнения в целесообразности их использования.

При позитивном ходе переговоров на завершающей стадии следует кратко повторить основные положения, подчеркнуть их характеристику для партнера, по которым достигнуто согласие сторон. Рекомендуется также, исходя из достигнутых позитивных результатов, обсудить новые встречи в перспективе. Если процесс переговоров заканчивается негативным исходом, то в данном случае акцентируется внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, которые в будущем позволили бы сохранить деловые контакты. Протокольные мероприятия являются обязательной составляющей переговоров и отражают организацию встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, культурную программу и т. д.

Анализ итогов деловых переговоров рекомендуется проводить сразу по завершении переговоров, важно обменяться впечатлениями и определить круг мероприятий по выполнению достигнутого согласия. Затем происходит анализ переговорного процесса и достигнутых результатов на высшем уровне руководства, обсуждаются результаты и отклонения от ранее принятых установок, производится оценка уже принятых мер и ответственности. Третьим направлением анализа переговоров является индивидуальный анализ. В этом случае происходит выяснение ответственного отношения каждого участника к поставленным задачам и организации переговорного процесса в целом.

Условиями эффективности переговоров являются следующие:

1. обе стороны должны иметь интерес к предмету переговоров;
2. они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений;
3. партнеры должны иметь достаточную компетентность, необходимые знания в отношении предмета переговоров;
4. уметь максимально полно учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на компромиссы;
5. партнеры по переговорам должны доверять друг другу.

Основным правилом ведения переговоров является то, чтобы обе стороны пришли к убеждению, что они что-то выиграли в результате переговоров.

Вопросы и задания

Вопросы:

1. Значение переговоров в деловом общении.
2. Классификация переговоров.
3. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции.

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ОК 5 владение навыками эффективной коммуникации и навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации

ОПК 4 уметь организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации

ПК 2 умение организовать групповую работу на основе знаний процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПК 19 способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

8. 1.2 Форма и оценка промежуточной аттестации

Зачет.

Для получения оценки «зачет» автоматически требуется соблюдение следующих условий:

- посещаемость не менее 80% занятий;
- выступление с одним докладом по обсуждаемой на семинаре теме;
- активная работа на семинарских занятиях;
- успешная оценка самостоятельной работы.

В случае несоблюдения одного из перечисленных условий, студенты сдают устный зачет по вопросам.

Критерии оценки:

«отлично» - лидерская позиция и модераторство в групповой деятельности над заданием с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

«хорошо» - работа в групповой деятельности над заданием с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«удовлетворительно» - работа в групповой деятельности над заданием без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

9. Вопросы для дискуссии в рамках лекционных занятий и семинаров.

Вопросы:

1. Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.
2. Культура делового общения
3. Культура речи как основополагающий фактор делового общения
4. Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения
5. Этические нормы речевой культуры в деловом общении
6. Основные формы общения в различных деловых ситуациях.
7. Основные принципы и содержание ведущих форм делового общения: деловой встречи, деловой беседы, деловых переговоров, совещания, презентации
8. Деловая встреча: организация, проведение, критерии успешности.
9. Деловая беседа. Цели и основные принципы ведения беседы. Основные этапы подготовки и проведения беседы.
10. Типичные ошибки в процессе беседы. Методы самоконтроля при проведении беседы.
11. Деловые переговоры и их организация
12. Подготовка к переговорам. Модели переговоров.
13. Методика оценки коммуникативного поведения участников переговоров.
14. Деловое совещание и оптимальные формы его проведения.

15. Презентация как имиджевая форма делового общения.
16. Факторы, определяющие успех презентации.
17. Деловые письма как актуальная форма общения
18. Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
19. Деловой прием и основные формы его проведения.
20. Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения.

Вопросы к зачету:

1. Понятие переговорного процесса.
2. Стадии переговорного процесса.
3. Подготовка переговоров.
4. Правила успешной коммуникации в переговорном процессе.
5. Виды переговоров.
6. Конфликтные переговоры: особенности и специфика поведения в них.
7. Правила работы с агрессией и прессингом.
8. Анализ результатов переговоров и подведение итогов.
9. Этика переговоров.
10. Средства невербальной коммуникации в ходе переговоров.
11. Особенности проведения переговоров в разных странах.
12. Основы делового этикета в переговорах.
13. Организация и проведение формальных и неформальных встреч.
14. Основные методы противодействия агрессии и прессингу.
15. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
16. Характеристика коммуникационного процесса.
17. Понятие и виды делового общения.
18. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
19. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
20. Роль информации в деловом общении.
21. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
22. Понятия речевой культуры делового общения.
23. Мотивация речи.
24. Риторический инструментарий речи.
25. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.

26. Отличительные особенности письменной деловой речи.
27. Понятия логической культуры речи.
28. Особенности применения законов логики в деловой речи.
29. Понятие аргумент, умозаключение.
30. Искусство рассуждать и убеждать.
31. Сочетание логики и аргументации.
32. Способы опровержения доводов оппонента.
33. Различные типы собеседников.
34. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
35. Позиция слушателя и говорящего.
36. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
37. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
38. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
39. Мимика, жесты, телодвижения как показатель собеседника.
40. Национальные особенности невербального общения.
41. Этика личности и корпоративная этика.
42. Понятие протокольного мероприятия.
43. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
44. Подготовка к проведению деловой беседы.
45. Проведение деловой беседы.
46. Подготовка и проведение делового совещания.
47. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
48. Виды переговоров и особенности их проведения.
49. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
50. Процедура приема посетителей.
51. Правила ведения делового телефонного разговора.
52. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
53. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

Тесты

1. В какой период времени переговоры стали объектом широкого научного анализа?
 - 1) середина XIX в.

2) начало XX в.;

3) вторая половина XX в.;

4) конец XIX в.

2. Какого вида переговоров не существует?

1) мягкие;

2) жёсткие;

3) принципиальные;

4) смешанные.

3. Для какого вида переговоров характерна ситуация, когда один из участников стремится избежать конфликта, ради достижения соглашения?

1) мягкие;

2) жёсткие;

3) принципиальные.

4. Что означает понятие «модель взаимных выгод»?

1) каждая из сторон формулирует свою позицию, свои интересы;

2) принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон;

3) принимаются решения на основе первоначальных требований.

5. Что из перечисленного не входит в допереговорный этап?

1) установление контакта;

2) поиск решения;

3) выполнение соглашений.

6. Что не входит в постпереговорный этап?

1) заключение соглашений;

2) анализ проведённых переговоров;

3) выполнение соглашений.

7. Что не относится к этапу подготовки к переговорам?

1) осуществление предварительных контактов партнёрами;

2) определение условий проведения переговоров;

3) техническая подготовка;

4) представление своих интересов с учётом интересов сторон.

8. Что наиболее важно в завершении переговоров?

- 1) сохранить и закрепить доброжелательные отношения;
- 2) добиться выполнения требований;
- 3) чётко изложить свои требования.

9. Укажите неправильный ответ. Какие переговоры отличают переговоры от деловой беседы?

- 1) наличие двух или нескольких субъектов;
- 2) более официальный характер;
- 3) как правило предусматривает подписание документов.

10. Какая стратегия ведения переговоров не относится к малоэффективным?

- 1) жёсткое доминирование;
- 2) мягкая уступчивость;
- 3) принципиальные переговоры.

11. Какой ход в схеме переговоров пропущен? Начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация -...- завершение переговоров.

- 1) выработка и принятие решения

12. Какого метода ведения переговоров не существует?

- 1) мягкий подход;
- 2) позиционный торг;
- 3) переговоры по существу;
- 4) ключевые переговоры.

13. Какой метод ведения переговоров предполагает – поиск ответов на следующие вопросы: в чём заключается идеальное решение поставленной проблемы, от каких аспектов идеального решения можно отказаться, какие предложения партнёра следует обязательно отклонить.

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный метод;
- 3) вариационный метод;

14. Какой метод предназначен для того, чтобы убедить партнёра в необходимости оценивать проблематику переговоров с учётом общих взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

15. Какой метод предполагает согласие за счёт того, что партнёры после неудавшейся попытки договориться между собой с учётом новых соображений частично отходят от своих требований?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

16. Какие переговоры максимально эффективны?

- 1) мягкая уступчивость;
- 2) жёсткое доминирование;
- 3) принципиальные переговоры.

17. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается высоким уровнем профессионализма?

- 1) американский;
- 2) французский;
- 3) китайский.

18. Какому национальному стилю ведения переговоров свойственен прагматизм?

- 1) китайский;
- 2) английский;
- 3) американский.

19. Какой национальный стиль ведения переговоров характеризуется чётким разграничением отдельных этапов?

- 1) английский;
- 2) американский;

3) китайский.

20. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается осторожностью?

1) американский;

2) китайский;

3) российский.

21. Укажите неправильный ответ. Какие два основных аспекта составляют подготовительный период переговоров?

1) организационный;

2) заключительный;

3) содержательный.

22. Что не входит в подготовительный период переговоров?

1) анализ проблемы и интересов сторон;

2) определение переговорной позиции;

3) выполнение обязательств по договору.

23. Какую аббревиатуру носит понятие, означающее – лучшую альтернативу переговорному соглашению?

1) BATNA;

2) TOONA;

3) ЭПП.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень основной учебной литературы

Обязательная литература:

1. Василенко И.А. Политические переговоры. - М: Гардарики, 2006 – 271 с.

2. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ. – М: Альпина Бизнес Букс, 2006 – 226 с.

3. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008
http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

4. Даймонд С. Переговоры, которые работают. - М.: Манн, Иванов и Фербер, – 2011

5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - М. : Юрайт, 2017 - 433 с. - <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.

6. Дубинин Ю.В. Мастерство переговоров. – М: Международные отношения, 2009 – 304 с.

7. Козлов В.В. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть / В.В. Козлов. – М: Эксмо, 2009 – 224 с.

8. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»
9. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. - М: Издательский дом «ИНФРА-М», 2000 – 280 с.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004 - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>
2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс: учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015 - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб – электронная библиотека. Книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техники, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу

Рекомендуемые источники

Периодическая печать

1. Вестник МГУ сер.6
2. Экономика. Вестник МГУ сер.21. Управление
3. Вопросы управления предприятием
4. Вопросы экономики
5. Искусство управления
6. Менеджмент в России и за рубежом
7. Проблемы теории и практики управления
8. Вопросы управления предприятием
9. Управление персоналом
10. Социология власти
11. Социум и власть

12. Управление проектами

9.2. Перечень методических указаний

Изучение дисциплины «Русский язык и культура речи» осуществляется в форме учебных занятий под руководством преподавателя и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционное занятие; практическое занятие; консультация преподавателя (индивидуальная, групповая). При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий.

Лекционные занятия (Л). Лекции являются аудиторными занятиями, которые рассчитаны на максимальное использование творческого потенциала слушателей. Вузовская лекция – главное звено дидактического цикла обучения. Её цель – формирование у обучающихся ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности обучающихся в ходе лекции;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью обучающихся;
- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Практические занятия (ПЗ). Практические занятия являются также аудиторными, проводятся в виде семинаров по заранее известным темам и предполагают не только обязательную предварительную подготовку, но и активное включение в семинар с помощью современных методов обучения. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. Данный вид занятий предназначен для проведения текущего контроля успеваемости студентов, а также контроля самостоятельной (внеаудиторной) работы в форме опросов, оценки выполненных работ студентов. Время на подготовку к семинарским занятиям предоставляется студенту в соответствии графиком самостоятельной работы.

Подготовка к практическим занятиям включает самостоятельное изучение студентом специальной литературы по теме, список которой прилагается к плану, и систематизация полученных знаний в виде опорных конспектов, таблиц и т.д.. Затем на занятиях в аудитории студенты под руководством преподавателя приступают к выполнению практических заданий, которые имеют поисковый характер и направлены на решение новой для студентов проблемы с опорой на имеющиеся у них теоретические знания.

Опрос является обязательным компонентом практического занятия и производится на основании списка контрольных вопросов. Ответ студента должен строиться на основании конспектов лекций и материалов основной и дополнительной литературы.

Внеаудиторная работа предполагает выполнение индивидуальных и групповых заданий по дисциплине, а также самостоятельную работу студентов.

Индивидуальные занятия предполагают работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный/письменный отчет и презентацию результатов группе и преподавателю во время практических занятий. К формам самостоятельной работы относится

написание рефератов, сообщений, подготовка презентаций. Выполнение индивидуальных занятий не является аудиторным.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по рекомендованным преподавателем источникам. Самостоятельная работа студента предполагает различные формы индивидуальной учебной деятельности: работа с мультимедийным учебно-методическим комплексом дисциплины, с программами-тренажерами (в первую очередь динамическими и интеллектуальными), с электронными образовательными ресурсами. Выбор видов самостоятельной работы определяется индивидуально-личностным подходом к обучению совместно преподавателем и студентом.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов). Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

10.1. Система дистанционного обучения ФГБОУВО ХТУ на основе платформы MOODLE.

10.2. Помещения для самостоятельной работы.

Специализированная аудитория для чтения лекций, оборудованная мультимедийным проектором для показа слайдов.

11. Дополнения и изменения в рабочей программе на учебный год