



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. проректора

_____ А.В. Троицкий

« ____ » _____ 2023 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

**«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ ПЕРЕГОВОРАМИ И
ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

**Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление**

**Профиль: Современные технологии в государственном и муниципальном
управлении**

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Королев

2023

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Целями изучения дисциплины являются:

- 1) формирование базовых компетенций в области управления для научно-исследовательской и практической деятельности в организациях;
- 2) формирование базового объема знаний для изучения специальных дисциплин в магистратуре.

В процессе обучения обучающийся приобретает и совершенствует следующие компетенции:

Универсальные компетенции:

- УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.
- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Профессиональные компетенции:

- ПК-3 Способен осуществлять коммуникационное взаимодействие и координацию, организационное поведение и командную работу между участниками процессов деятельности государственных и муниципальных органов власти, а также их внешнее взаимодействие с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом с целью повышения эффективности общей государственной политики

Основными задачами дисциплины являются:

- ознакомление с основными теоретическими подходами к анализу переговоров;
- формирование представлений о задачах, формах и разновидностях переговоров;
- изучение состава и структуры переговорного процесса;
- ознакомление с проблемами, связанными с введением переговоров;
- формирование практических навыков подготовительной работы и непосредственного ведения переговоров;
- ознакомление с особенностями ведения переговоров и делового общения с российскими и иностранными фирмами;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров.

Логика построения этой дисциплины предполагает первоначальное рассмотрение ключевых категорий, связанных с пониманием роли и значения переговоров в системе социальных коммуникаций в обществе. Далее рассматриваются конкретные методы и способы ведения деловых переговоров.

После завершения освоения данной дисциплины студент должен:

Трудовые действия:

- Предотвращает и нивелирует конфликты в деловых коммуникациях, учитывая интересы всех сторон.
- Организует дискуссионные обсуждения с участием оппонентов по задачам и результатам командной работы.
- Реализует план командной работы, распределяя обязанности и делегируя определенные задачи членам команды.
- Выстраивает политику формирования недискриминационной среды профессионального взаимодействия.
- Участвует в координации деятельности и управлении взаимодействием органов власти с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом

Необходимые умения:

- Организовывает и корректирует работу команды с учетом взглядов, интересов и поведения ее участников.
- Выстраивает межкультурное взаимодействие, учитывая различные научные, этнические, конфессиональные, социальные и религиозные формы сознания.
- Умеет вести телефонные разговоры, организовывать подготовку разъяснений гражданам и организациям, управлять профессиональными целями и задачами, организационным поведением, профессиональным развитием и деловой карьерой

Необходимые знания:

- Осуществляет распределение ролей в команде для достижения поставленной цели.
- Анализирует сложившиеся по мере развития общества идеологические аспекты и ценности, учитывая их актуальность, в процессе межкультурного взаимодействия.
- Знает основные функции и полномочия учредителя подведомственных организаций, формы коммуникаций и модели организации командной работы и труда коллектива

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Теория и практика управления деловыми переговорами и ведение переговоров» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы подготовки магистров по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина базируется на ранее изученных дисциплинах: «Коммуникационные взаимодействие и межкультурные связи», «Теория организации и организационное поведение», «Психология и педагогика высшей школы» и другими. Основывается на компетенциях: УК-3, УК-5, УК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК-1, ПК-3, ПК-5.

Знания и компетенции, полученные при освоении дисциплины, являются базовыми для прохождения практики, а также выполнения выпускной квалификационной работы магистра.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для обучающихся очной формы составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4
Общая трудоемкость	108			108	
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Аудиторные занятия	32			32	
Лекции (Л)	8			8	
Практические занятия (ПЗ)	24			24	
Лабораторные работы (ЛР)	-			-	
Практическая подготовка	8			8	
Самостоятельная работа	76			76	
Курсовые работы (проекты)	-			-	
Контрольная работа	+			+	
Текущий контроль знаний	-			-	
Вид итогового контроля	зачет/ экзамен			зачет	

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции, час. очное	Практические занятия, час. очное	Занятия в интерактивной форме, Час. очное	Практическая подготовка час. очное	Код компетенций
Тема 1. Сущность и предмет понятия переговоров.	1	3	1	-	УК-3 УК-5 ПК-3
Тема 2. Организация и ведение переговоров.	1	3	1	-	УК-3 УК-5
Тема 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Коммуникационные процессы в переговорах	1	3	1	4	УК-3 УК-5
Тема 4. Специфика деловых коммуникаций. Выбор правильной стратегии ведения переговоров.	1	3	2	4	УК-3 УК-5 ПК-3

Управление и ведение разговора в ходе переговоров.					
Тема 5. Психологические аспекты деловой коммуникации. Конструктивное ведение переговоров в конфликтных ситуациях. Эскалации конфликтов и резолюции в ходе переговоров	1	3	1	-	УК-3 УК-5
Тема 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Стратегии преодоления типичных проблем в процессе переговоров.	1	3	1	-	УК-3 УК-5
Тема 7. Виды деловой коммуникации. Переговоры посредством телефона и интернета (email).	1	3	2	-	УК-3 УК-5
Тема 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации. Особенности ведения переговоров в различных странах. Совещания. Деловая коммуникация и имидж фирмы	1	3	1	-	УК-3 УК-5
Итого	8	24	10	8	

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Сущность и предмет понятия переговоров.

Виды общения, деловое общение, его отличие от других видов общения. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли. Культура речи.

Понятие «деловые переговоры». Виды переговоров. Значимость переговоров в управлении предприятием. Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. 4 основных принципа ведения переговоров: экологичность, глубина, вариативность, объективность. Способы ведения переговоров. Определение компетентных лиц для ведения различных типов переговоров.

Теория переговоров. Традиционные подходы к ведению переговоров. Переговоры как вид диалога с деловыми партнерами. Переговоры как инструмент урегулирования конфликтов. Цели переговоров. Информационная функция переговоров. Коммуникативная функция переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Модели переговорного процесса. Новые формы ведения переговоров.

Тема 2. Организация и ведение переговоров.

Принципы и методы деловой коммуникации.

Общие принципы, регулирующие протекание процессов делового общения: межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

Составляющие навыка эффективного делового общения.

Организация деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Составление досье. Определение времени. Пространственная организация. Этапы подготовки переговоров:: 1.Определение переговорной концепции. 2. Составление досье.3. Подготовка темы и предмета переговоров. 4. Определение времени.5. Пространственная организация. 6. Место переговоров. 7.Рассадка участников. 8. Управление механизмами формирования новостей, повышающих имидж. 9. Специфика переговоров с представителями различных деловых структур. 10. Самооценка психологической готовности к переговорам. 11. Факторы, влияющие на ход и результат переговоров. 12. Сильные и слабые стороны сторон переговорного процесса.

Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Создание "портрета партнера". Понятие "образ партнера". Установление контакта с партнерами. Выявление интересов другой стороны. Выбор модели переговоров. Подготовка темы и предмета переговоров. Выбор модели ведения переговоров. Определение зоны компромисса. Взаимное уточнение позиций. Определение правильной модели переговоров (уровни коммуникации; интересы и цели сторон; выявление мотивации и оценка соотношения ресурсов сторон; «личность переговорщика» и ее влияние на переговоры).

Метод De Vono. SWOT Анализ. Правильное завершение переговоров.

Тема 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Коммуникационные процессы в переговорах

Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция.

Различаются следующие *основные функции* деловых коммуникаций:

- инструментальная, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- интегративная, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров;
- самопрезентация, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов;
- трансляционная, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок);
- социального контроля, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников;
- социализации, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе;
- экспрессивную, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний.

Переговоры как искусство общения. Культура речи и эффективность общения. Установление климата доверия. Поиски компромисса в переговорном процессе. Значение вербальной и невербальной информации. Речевые формулы спора. Речевая культура как визитная карточка. Правила переговоров о выходе из сложных ситуаций. Основные постулаты эффективного речевого воздействия. Интерактивные модели в переговорах. Язык жестов. Культурно—психологическое программирование. Установление контакта. Развитие понимание эмпатии. Технологии НЛП на переговорах. Эмоциональная интеллигентность. Находчивость. Приемы «программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах. Признаки манипулятивных намерений. Манипуляции и уловки: способы противодействия. Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляций давления.

Тема 4. Специфика деловых коммуникаций. Выбор правильной стратегии ведения переговоров. Управление и ведение разговора в ходе переговоров.

Специфика деловых коммуникаций. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

Стратегия и тактика переговоров. Технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе. План-карта прогноза переговоров. Стили переговоров. Роль руководителя команды на переговорах. Основные методы ведения переговоров. Методика ведения переговоров: бизнес-аргументации. Стратегия "мягкой" и "жесткой" позиции на переговорах. Определение границ собственных уступок. Метод "плюса и минуса". Техника аргументирования на переговорах. Ошибки в переговорах. Управление вопросами. Разрушение убеждений с помощью вопросов. Необходимые вопросы перед началом переговоров. Техника неожиданных вопросов. Типичные ошибки в вопросах во время переговорного процесса. Соответствие вопросов основным принципам переговоров. Достоинства и недостатки вопросов, опасности использования. Работа с возражениями. Отличия

возражений от давления, манипуляций. Умение слушать. Примеры стандартных возражений. Типы возражений. Методы преодоления возражений.

Тема 5. Психологические аспекты деловой коммуникации. Конструктивное ведение переговоров в конфликтных ситуациях. Эскалации конфликтов и резолюции в ходе переговоров

Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации (восприятие, формирование отношения, мотивация, установки на поведение). Основные психологические характеристики культуры общения. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.

Конфликты и манипуляции. Виды конфликтов. Уровни конфликта. Приемы работы с агрессией. Процесс разрешения конфликта. Несовпадающие по времени конфликты. Модели нарастания и затухания конфликта. Модели медиации. Модели партнерства. Работа над созданием доверия. Анализ EBV (Достигнуть. Сохранить. Избежать). Преимущества «жесткого» и «мягкого» стиля ведения переговоров. Знакомство с различными моделями управления конфликтными ситуациями. Умение использовать возможные «конфликтогены» в своих интересах

Тема 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Стратегии преодоления типичных проблем в процессе переговоров.

Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Роль этики в общественных отношениях. Этические правила и нормы деловых коммуникаций. Служебная неэтичность и ее коммуникационные последствия. Коммуникации в области трудовых отношений (Human Relations). Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

«Провальные» ситуации на переговорах. Международные переговоры. Открытое пространство. Возможные типичные проблемы в переговорах и пути их решения. «Модели сложности» переговоров. Применение на практике различных вариантов решений. Тактика и технология завершения переговоров. Этапы завершения переговоров. Заключительные документы переговоров. Основные принципы работы над заключительными документами. Критерии оценки результатов переговоров. Принятие объективной нормы их оценки. Субъективность в оценках результатов. "Форс-мажор" и ответственность сторон. Подведение итогов.

Тема 7. Виды деловой коммуникации. Переговоры посредством телефона и интернета (email).

Виды деловой коммуникации: по критерию отношения к границам организации; по критерию характера взаимодействия; по направленности; по масштабу; по отраслям; по преобладающей системе кодирования. Вербальные и невербальные коммуникации. Сущность вербальных коммуникаций. Организационные и межличностные, формальные и неформальные, фиксируемые и

нефиксируемые коммуникации. Невербальные коммуникации. Язык тела(жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация),Паралингвистические элементы. Одежда и внешний вид. Повышение эффективности коммуникации на уровне отдельного сотрудника. Элементарные коммуникативные операции.

Телефонные переговоры: достоинства и недостатки. Возможности использования телефонных переговоров. Особенности ведения телефонных переговоров. Организация переговоров по телефону. Подготовка и ведение телефонной беседы. Искусство диалога. Основные правила ведения телефонного разговора. Аудио стиль фирмы. Стандарты на входящие и исходящие телефонные звонки. Правила телефонных переговоров.

Проблемы передачи информации в телекоммуникации. Позиция слушающего и говорящего в телекоммуникации. Переговоры посредством электронной переписки: использование электронной почты, социальных сетей. Достоинства, недостатки, отличия. Сочетание различных средств ведения переговоров.

Тема 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации. Особенности ведения переговоров в различных странах. Совещания. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Устные и письменные виды деловой коммуникации. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой. Выбор средств передачи сообщения. Формы письменных деловых коммуникаций. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Деловое общение по телефону. Коммуникации в Интернете. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Влияние национальных черт на ведение переговоров. Отличия при ведении переговоров в различных странах. Ловушки при ведении переговоров с представителями других стран. Основные особенности ведения переговоров жителей Японии, Китая, Израиля, США, ОАЭ и Саудовской Аравии, Германии, Англии. Возможности преодоления различия между национальными культурами

Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама. Фандрайзинг. Репутационные коммуникации. Значение репутации для публичных организаций и коммуникаций. Риски потери деловой репутации и управление ими. Коммуникационный менеджмент лояльности клиентов (ClientRelations) и брендинга. Отношения с партнерами, клиентами, конкурентами, инвесторами, органами власти, средствами массовой информации.

5. Перечень учебно - методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

1. «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины».

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведена в Приложении 1 к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. **Короткий, С. В.** Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. - Деловые коммуникации ; Весь срок охраны авторского права. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 90 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-4487-0472-7. URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2. **Генералова, С. В.** Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. - Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров ; Весь срок охраны авторского права. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 59 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-4487-0728-5. URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

Дополнительная литература:

1. **Чернов, А. В.** Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. - Деловые коммуникации в международном менеджменте ; Весь срок охраны авторского права. - Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. - 79 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-209-08884-4. URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Интернет-ресурсы:

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru>
2. <http://znanium.com>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к рабочей программе.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Перечень программного обеспечения: MSOffice, PowerPoint.

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины

Ресурсы информационно-образовательной среды Университета: Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Теория и практика управления деловыми переговорами и ведение переговоров».

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

Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);
- комплект электронных презентаций / слайдов.

Практические занятия:

Аудитория, оснащенная мультимедийными средствами (проектор, экран, персональный компьютер), демонстрационными материалами (наглядными пособиями).

Приложение 1

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине**

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО
БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ ПЕРЕГОВОРАМИ И
ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

**Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление**

**Профиль: Современные технологии в государственном и муниципальном
управлении**

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Королев
2023

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, обучающийся приобретает:		
				Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
1	УК-3	Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	<i>Тема 1-8</i>	<p>УК-3.3 Предотвращает и нивелирует конфликты в деловых коммуникациях, учитывая интересы всех сторон.</p> <p>УК-3.4 Организует дискуссионные обсуждения с участием оппонентов по задачам и результатам командной работы.</p> <p>УК-3.5 Реализует план командной работы, распределяя обязанности и делегируя определенные задачи членам команды.</p>	<p>УК-3.2 Организовывает и корректирует работу команды с учетом взглядов, интересов и поведения ее участников</p>	<p>УК-3.1 Осуществляет распределение ролей в команде для достижения поставленной цели.</p>
2	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<i>Тема 1-8</i>	<p>УК-5.3 Выстраивает политику формирования недискриминационной среды профессионального</p>	<p>УК-5.2 Выстраивает межкультурное взаимодействие, учитывая различные научные, этнические, конфессиональные</p>	<p>УК-5.1 Анализирует сложившиеся по мере развития общества идеологические аспекты и ценности, учитывая их актуальность, в</p>

				взаимодействию.	ые, социальные и религиозные формы сознания.	процессе межкультурного взаимодействия.
3	ПК-3	Способен осуществлять коммуникационное взаимодействие и координацию, организационное поведение и командную работу между участниками процессов деятельности государственных и муниципальных органов власти, а также их внешнее взаимодействие с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом с целью повышения эффективности общей государственной политики	Тема 1, 4	: ПК-3.3 Участвует в координации деятельности и управлении взаимодействием органов власти с населением, обществом, бизнес-структурами и другими институтами, учитывая межкультурные связи и представительство за рубежом	ПК-3.2 Умеет вести телефонные разговоры, организовывать подготовку разъяснений гражданам и организациям, управлять профессиональными целями и задачами, организационным поведением, профессиональным развитием и деловой карьерой	ПК-3.1 Знает основные функции и полномочия учредителя подведомственных организаций, формы коммуникаций и модели организации командной работы и коллектива

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Этапы и показатель оценивания компетенции	Критерии оценивания компетенции на различных этапах формирования и шкалы оценивания
УК-3; УК-5; ПК-3	Доклад в форме презентации	А) полностью сформирована (компетенция)	Проводится в устной форме. Критерии оценки:

		<p>освоена на высоком уровне) - 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на продвинутом. уровне - 4 балла; • компетенция освоена на базовом уровне - 3 балла; <p>В) не сформирована (компетенция не сформирована) - 2 и менее баллов</p>	<p>1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике (1 балл).</p> <p>2. Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл).</p> <p>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</p> <p>4. Качество самой представленной работы (1 балл).</p> <p>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
УК-3; УК-5; ПК-3	Контрольная работа	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) - 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на продвинутом. уровне - 4 балла; • компетенция освоена на базовом уровне - 3 балла; <p>В) не сформирована (компетенция не сформирована) - 2 и менее баллов</p>	<p>1. Оригинальность подхода к раскрытию выбранной темы – (1балл);</p> <p>2. Качество и количество использованных источников – (1 балл);</p> <p>3. Всестороннее раскрытие выбранной темы - (1 балл);</p> <p>4. Оформление работы в соответствии с методическими указаниями – (1 балл);</p> <p>5. Качество выполненной работы – (1 балл).</p> <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика докладов в презентационной форме:

1. Социально-психологический портрет современного российского бизнесмена.
2. Этические принципы предпринимательской деятельности в России.
3. Православная этика и бизнес.
4. Культура делового общения в мире российского бизнеса.
5. Социально–психологическое пространство общения и его культурная обусловленность.
6. Язык жестов и мимики в деловом общении.
7. Особенности делового общения с собеседниками различных психотипов.
8. Техника самоуспокоения в деловом общении.
9. Секретарь в приёмной: психология и этика общения с посетителями.
10. Как вести беседу с руководителем в проблемной ситуации.
11. Подготовка и проведение делового совещания.
12. Этапы ведения деловых переговоров.
13. Ведение деловых переговоров в неблагоприятной психологической среде.
14. Официальные обеды: организация и проведение.
15. Деловые подарки в мире бизнеса.
16. Английский стиль ведения переговоров.
17. Американский стиль делового общения.
18. Деловые переговоры с немецкими бизнесменами.
19. Японский стиль делового общения.
20. Ведение деловых переговоров с китайскими партнёрами.
21. Особенности делового общения в странах арабского мира.
22. Имидж современного делового человека.
23. Имидж деловой женщины.
24. Практика приёма делегаций, представляющих иностранные фирмы.
25. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
26. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
27. Виды речевого воздействия в связях с общественностью.
28. Давление в переговорах и способы противостояния
29. Защита получателя информации от манипуляции.
30. Истинные и ложные коммуникативные намерения говорящего.
31. Коммуникативные неудачи и языковые ошибки.
32. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.

33. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
34. Логическая аргументация в деловой коммуникации.
35. Основные ошибки при проведении презентаций
36. Особенности взаимодействия в электронной среде.
37. Особенности деловых отношений с иностранными партнерами.
38. Открытые и скрытые намерения говорящего.
39. Понятие «протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес - протокола.
40. Психологическая аргументация в деловой коммуникации.
41. Рекламный текст как сообщение и воздействие.
42. Речевое воздействие и языковое сознание в рекламе.
43. Речевые стратегии и тактики PR в кризисных ситуациях.
44. Сознательность и бессознательность в продуцировании и восприятии текстов.
45. Стили деловых переговоров.
46. Управленческая риторика и средства речевого воздействия.
47. Факторы речевого воздействия в масс-медиа.
48. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Результаты освоения знаний определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личностные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Контролем знаний студентов является зачет в устной форме.

Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
Зачет	УК-3 УК-5 ПК-3	2 вопроса	Зачет проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: «Зачтено»: <ul style="list-style-type: none"> ● знание основных понятий предмета; ● умение использовать и применять полученные знания на практике; ● работа на семинарских занятиях; ● знание основных научных теорий, изучаемых предметов; ● ответ на вопросы билета. «Не зачтено»: <ul style="list-style-type: none"> ● демонстрирует частичные знания по темам дисциплин; ● незнание основных понятий предмета; ● неумение использовать и применять полученные знания на практике; ● не работал на семинарских занятиях; ● не отвечает на вопросы.

** Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся.*

Типовые вопросы, выносимые на зачёт

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.
4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.
10. Понятие аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.

18. Профессиональная этика.
19. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
22. Подготовка и проведение делового совещания.
23. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
26. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
27. Приемы рационализации делового телефонного общения.
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
29. Российский стиль ведения деловых переговоров.
30. Контекст международных переговоров.
31. Критический анализ поведения сторон.
32. Ключевые моменты деловых переговоров.
33. Подготовка к переговорам. Аспекты подготовки. Особенности психологической и информационной подготовки к переговорам.
34. Основные стратегии переговоров. Мягкий, жесткий и принципиальный подход к ведению переговоров.
35. Типичные ошибки при ведении деловых переговоров и их влияние на срывы переговоров.
36. Влияние национальных особенностей на процесс переговоров.
37. 4 закона переговоров.
38. Основные причины срывов переговоров.
39. Критериальность и вариативность в деловых переговорах.
40. Помехи и барьеры слушания.

Приложение 2

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ ПЕРЕГОВОРАМИ И
ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

**Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление**

**Профиль: Современные технологии в государственном и муниципальном
управлении**

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Королев
2023

1. Общие положения

Целями изучения дисциплины являются:

- 1) формирование базовых компетенций в области управления для научно-исследовательской и практической деятельности в организациях;
- 2) формирование базового объема знаний для изучения специальных дисциплин в магистратуре.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с основными теоретическими подходами к анализу переговоров;
- формирование представлений о задачах, формах и разновидностях переговоров;
- изучение состава и структуры переговорного процесса;
- ознакомление с проблемами, связанными с введением переговоров;
- формирование практических навыков подготовительной работы и непосредственного ведения переговоров;
- ознакомление с особенностями ведения переговоров и делового общения с российскими и иностранными фирмами;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров.

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: Сущность и предмет понятия «управление переговорами».

1. Основные понятия, терминология. Общая характеристика переговоров, в каких случаях они необходимы. Виды переговоров в зависимости от поставленных целей.

2. Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса.

3. Основные принципы ведения переговоров.

4. Частичная общность интересов. Интересы и позиция на переговорах. Искусство распознавания своих и чужих интересов: вопросы, сбор и анализ информации. Варианты согласования интересов.

5. Методы ведения переговоров

6. Разновидности тактики ведения переговоров. Понятие поля переговоров. Понятие BATNA.

Продолжительность занятия – 3 ч.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: **Организация и ведение переговоров.**

1. Структура переговорного процесса. Многомерность переговорного процесса.

2. Переговорные ценности, переговорная методология. Понятие «НАОС» – наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению.

3. Цели переговоров. 8 стадий переговорного процесса. Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам.

4. Типичные ошибки переговоров. Основные причины срывов переговоров.

5. Подготовка к переговорам: определение места, состава участников и повестки дня. Значение выбора процедуры, варианты процедур переговоров.

6. Прогнозирование и выбор стратегии. Тактика ведения переговоров. Психологическая подготовка к переговорам. Ведение досье.

Продолжительность занятия – 3 ч.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: **Процессы коммуникации в переговорах**

1. Установление контакта с партнерами. Различные способы наладить контакт с собеседником.

2. Приемы манипулирования, психологические уловки. Невербальные манипуляции и способы противодействия им.

3. Преодоление барьеров в общении. Психологическая подготовка к деловым переговорам.

4. Стресс и его влияние на решения и действия. Влияние страха на переговорный процесс, страх публичного выступления, страх перед общественным мнением. Различные методы работы со страхом и стрессом, особенности их использования в деловых переговорах.

5. Основы психологической подготовки к переговорам. Диссонанс во время переговорного процесса. Откровенность при переговорном процессе. Понимание, что переговоры должны быть ориентированы не только на содержание, но и на партнера по переговорам. Рефлексии собственных восприятий, техник и парадигматических установок.

Продолжительность занятия – 3 ч.

Практическая подготовка:

Практическая ситуация «Поручение задания подчиненному»

Цель – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка. Участвуют **руководитель и подчиненный**. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель **должен получить ответы** на следующие **вопросы** (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

Организация практической ситуации

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых.

Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.

3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.

4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.

5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Ход: пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

- Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.

- Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.

- Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.

- Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.

- Используйте **коммуникативные приемы** с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.

- Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Продолжительность - 4 ч.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: **Выбор правильной стратегии ведения переговоров. Управление и ведение разговора в ходе переговоров.**

1. Основные этапы переговорного процесса. 4 стратегии ведения переговоров.

2. Выбор стратегии и тактики. Понятие тактики ведения переговоров и тактического приема. Соотношение стратегии и тактики. Виды тактических приемов. Проблема эффективности использования тактических приемов.

3. Основные методы ведения переговоров. "Обратный метод" на переговорах. Определение "зоны решения". Уточнение "стартовых позиций". Тактика эмоционального и рационального давления. Альтернативные предложения. Определение путей к согласию. 12 ступеней сближения позиций договаривающихся сторон. Тактика "предварительного условия". Позиционный торг или сотрудничество. Партнерский подход к переговорам. 4. Теории "разумного эгоизма". Как достичь разумного соглашения. Доводы. 5. Содержательный аспект. Оценка деловой аргументации. Резюме. Модель воронки. S:M:A:R:T:E: метод выработки цели. Техника постановки вопроса. Техника завершения. Макиавеллизм. Техники обработки возражений.

6. Ошибки в переговорах. Знакомство с моделями ведения разговора по ситуации. Умение применить их в практике.

7. Разработка собственной стратегии переговоров.

8. Особенности использования вопросов при переговорах. Искусство задавать вопросы. Правильная формулировка вопроса. Что значит «хорошие вопросы». Помехи и барьеры слушания. Необходимость умения слушать для эффективной работы с возражениями во время переговорного процесса.

Продолжительность занятия – 3 ч.

Практическая подготовка:

Практическая ситуация «Проведение переговоров»

Цель – приобретение навыков ведения деловых переговоров.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания «Пожконтроль», занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности.

Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращается к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы: этапы проведения переговоров.

В самом общем виде можно говорить о трех основных этапах ведения переговоров:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов, предложений, их обоснование);
- согласование позиций и выработка договоренностей.

Распределение ролей: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

Составление документации: один из участников подгрупп ведет протокол.

Оценка действий участников:

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

Продолжительность – 4ч.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: **Конструктивное ведение переговоров в конфликтных ситуациях. Эскалации конфликтов и резолюции в ходе переговоров.**

1. Управление динамикой и интенсивностью конфликта. Разработка ситуативных стратегий поведения в ситуации конфликта на переговорах. Причины, почему собеседник говорит не по существу.

2. Правила нейтрализации уловок.

3. Приемы работы с агрессией.

4. Уровни конфликта. Процесс разрешения конфликта.

5. Приемы «программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах. 6. Признаки манипулятивных намерений. Приемы манипулирования, психологические уловки. Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляций давления.

Продолжительность занятия – 3 ч.

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: **Стратегии преодоления типичных проблем в процессе переговоров.**

1. Отличия возражений от давления, манипуляций. Умение слушать. Помехи и барьеры слушания. Необходимость умения слушать для эффективной работы с возражениями во время переговорного процесса.

2. Примеры стандартных возражений. Типы возражений. Методы преодоления возражений.

3. Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания.

4. Ключевые моменты деловых переговоров. 5

5. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.

6.Тактика завершения переговорного процесса. Методы завершения переговоров.

Продолжительность занятия 3 ч.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: Переговоры посредством телефона и интернета (email).

- 1.Телефонные переговоры: достоинства, недостатки, возможности.
- 2.Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
- 3.Выбор техники проведения делового телефонного разговора.
- 4.Принципы рационализации телефонного общения.
- 5.Соблюдение конфиденциальности.
- 6.Особенности использования вопросов при телефонных переговорах. Необходимые вопросы перед началом переговоров. Техника неожиданных вопросов. Типичные ошибки в вопросах во время переговорного процесса
- 7.Переговоры посредством электронной переписки: использование электронной почты, социальных сетей. Достоинства, недостатки, отличия.
- 8.Сочетание различных средств ведения переговоров.

Продолжительность занятия –3 ч.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов, презентаций с выступлением студентов и дискуссиями.

Образовательные технологии: групповая дискуссия.

Тема и содержание практического занятия: Особенности ведения переговоров в различных странах.

- 1.Цели и возможности использования международных переговоров.
2. Типы международных переговоров.
- 3.Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.
- 4.Ловушки при ведении переговоров с представителями других стран.
- 5.Национальные особенности невербального общения.
- 6.Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
- 7.Возможности преодоления различия между национальными культурами.
- 8.Российский стиль ведения деловых переговоров.

Продолжительность занятия – 3 ч.

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом

4. Указания по проведению самостоятельной работы обучающихся

Задания для самостоятельной работы обучающихся приведены ниже в нижеследующей таблице.

Наименование блока/ раздела дисциплины	Виды СРС
Тема 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации. Сущность и предмет понятия переговоров.	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 2. Принципы и методы деловой коммуникации. Организация и ведение переговоров.	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Коммуникационные процессы в переговорах	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 4. Специфика деловых коммуникаций. Выбор правильной стратегии ведения переговоров. Управление и ведение разговора в ходе переговоров.	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 5. Психологические аспекты деловой коммуникации. Конструктивное ведение переговоров в конфликтных ситуациях. Эскалации конфликтов и резолюции в ходе переговоров	<i>Подготовка докладов.</i>

Тема 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Стратегии преодоления типичных проблем в процессе переговоров.	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 7. Виды деловой коммуникации. Переговоры посредством телефона и интернета (email).	<i>Подготовка докладов.</i>
Тема 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации. Особенности ведения переговоров в различных странах. Совещания. Деловая коммуникация и имидж фирмы	<i>Подготовка докладов.</i>
Контрольная работа	<i>Письменная работа:</i> 1. Написание Контрольной работы по теме, разработанной преподавателем на основе рабочей программы.

5. Указания по написанию контрольной работы для обучающихся

5.1. Требования к структуре.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

5.2. Требования к содержанию (основной части).

1. Во введении обосновывается актуальность темы, определяется цель работы, задачи и методы исследования.
2. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует употреблять глагол «сделать». Правильно будет использовать глаголы: «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.
3. Основная часть работы включает 2 - 4 вопроса, каждый из которых посвящается решению задач, сформулированных во введении, и заканчивается констатацией итогов.
4. Приветствуется иллюстрация содержания работы таблицами, графическим материалом (рисунками, схемами и т.п.).
5. Необходимо давать ссылки на используемую литературу.
6. Заключение должно содержать сделанные автором работы выводы, итоги исследования.
7. Вслед за заключением идет список литературы, который должен быть

составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах, и должны быть соответственно пронумерованы.

5.3. Требования к оформлению.

Объём контрольной работы - ... страниц формата А4, напечатанного с одной стороны текста (1,5 интервал, шрифт Times New Roman).

Примерная тематика контрольных работ

1. Американская политическая школа о природе переговоров.
2. Европейские традиции переговорного процесса: теория и история.
3. Переговорное пространство и переговорная ситуация.
4. Общее и особенное в тактике компромисса и консенсуса.
5. Консенсус как наиболее цивилизованная форма преодоления конфронтации.
6. Гарвардский проект по переговорному процессу.
7. Процесс планирования переговоров.
8. "Позиционный торг": потенциал и ограничения в применении.
9. Подход Томаса - Килвена к переговорному процессу.
10. Конфликты с "нулевой суммой".
11. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
12. Социально - психологический портрет партнера по переговорам.
13. Пространственная организация переговорного процесса.
14. Психологические условия успеха на переговорах.
15. Личностный фактор в переговорном процессе.
16. Тактика "салями" как прием ведения переговоров.
17. Манипуляции на переговорах и способы их нейтрализации.
18. "Без человеческих эмоций не было и никогда не будет человеческого искания истины".
19. Мимика в невербальной коммуникации.
20. Жесты и их роль в общении.
21. Проксемика и ее роль в переговорном процессе.
22. Навыки создания и поддержания раппорта (доверительных отношений) в переговорах.
23. Сенсорные репрезентативные системы (визуальная, аудиальная, кинестетическая).
24. Технология формулирования эффективных вопросов.
25. Нейрологические уровни и их учет в переговорах.
26. Техники речевого общения в переговорном процессе.
27. Наиболее распространенные ошибки на переговорах.
28. Наиболее распространенные ошибки на стадии ведения переговоров.
29. Критерии эффективности переговорного процесса.
30. Этика телефонных переговоров.
31. Этика коммерческих переговоров.
32. Понятие "переговорный стиль". Программа дисциплины "Технологии ведения переговоров".
33. "Жесткие" переговоры.
34. "Мягкие" переговоры.
35. Влияние национального колорита на стратегию и тактику переговорного процесса.

36. "Третья сторона" в конфликте: история и современность.
37. Достоинства и недостатки посреднической деятельности.
38. История и современность "челночной дипломатии".
39. Психологический фактор в посреднической деятельности.
40. Семнадцать шагов посредника в разрешении конфликта.

**6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

Основная литература:

3. **Короткий, С. В.** Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. - Деловые коммуникации ; Весь срок охраны авторского права. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 90 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-4487-0472-7.
URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

4. **Генералова, С. В.** Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. - Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров ; Весь срок охраны авторского права. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 59 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-4487-0728-5.
URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

Дополнительная литература:

Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. - Деловые коммуникации в международном менеджменте ; Весь срок охраны авторского права. - Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. - 79 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART. - ISBN 978-5-209-08884-4.
URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети
«Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Интернет-ресурсы:

3. <http://www.biblioclub.ru>
4. <http://znanium.com>

**8. Перечень информационных технологий, используемых при
осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Перечень программного обеспечения: MSOffice, PowerPoint.

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины

Ресурсы информационно-образовательной среды Университета:

- www.biblioclub.ru
- www.rucont.ru

- znaniium.com
- e.lanbook.com

Информационно-справочные системы:

- [Консультант+](#)