

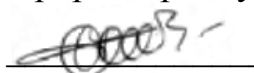


**Частное учреждение высшего образования
«Институт государственного администрирования»**

Кафедра Экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«26» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС»**

Направление подготовки:

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

профиль:

«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Москва 2021 г.

Рабочая программа по дисциплине **«Переговорный процесс»** составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра для обучающихся по направлению подготовки **38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Чиркунов П.Н.

РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА

на заседании кафедры

«Экономика и менеджмент»

«23» августа 2019 г., протокол № 8



С.М. Бабан

(подпись)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
8. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)
9. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

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

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

1.1.Цели преподавания дисциплины:

- развитие коммуникативной культуры, умений организационной, фасилитаторской, медиационной деятельности будущего специалиста социальной работы
- освоение технологического процесса переговоров в социальной сфере, формирование навыков эффективного взаимодействия с оппонентами, ориентированного на совместный поиск решения проблемы с целью достижения максимального удовлетворения интересов обеих сторон.

1.2. Задачами преподавания дисциплины являются:

- познакомить с основными теоретическими моделями проведения переговоров;
- раскрыть основные черты современного имиджа «искусного переговорщика», позволяющие достичь вершин мастерства в искусстве переговоров.
- 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 приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.
- раскрыть роль и значение национального стиля в процессе межкультурных коммуникаций, показать основные различия между национальными стилями западных и восточных участников переговоров.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые, в результате освоения дисциплины

После освоения дисциплины студент должен приобрести следующие знания, умения и навыки, соответствующие компетенциям ОП ВО.

Студент должен

знать:

- особенности различных стилей переговоров;
- логику и этапы переговорного процесса;
- специфику переговоров в условиях конфликта;
- этическую сторону подготовки и ведения переговоров и посредничества;
- способы работы с эмоциями и чувствами оппонентов;
- особенности работы с информацией при подготовке и ведении переговоров;

уметь:

- составлять план подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество;
- использовать техники налаживания контакта;
- использовать техники активного и эмпатического слушания;
- организовывать процесс медиации;

владеть:

- Навыками аргументации на переговорах;
- навыками манипуляции на переговорах и техники противодействия им; навыками переговоров с трудными людьми

<i>Коды компетенции</i>	<i>Содержание компетенций</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю развития системы делопроизводства; структуру властного взаимодействия; - понятие и виды легитимности; - понятие, виды и функции политических систем; - признаки и функции современного государства; - теории происхождения документа; - характеристики основных этапов развития системы делопроизводства - основные законодательные документы в сфере документационного обеспечения управления; - нормативные и методические документы в сфере документационного обеспечения управления; - роль и значение государственных стандартов; - содержание и состав основных реквизитов; - требования к бланкам документов. - правила оформления документов при использовании технических средств - организационно-правовые документы их назначения и содержание; - правила составления и оформление отдельных видов организационно-правовых документов; - информационно-справочные документы их назначения и содержание; - правила составления и оформление отдельных видов служебных писем; - правила составления и оформление отдельных видов документов по личному составу; - правила организации документооборота; - основные этапы и принципы работы с входящими, исходящими и внутренними документами; - правила регистрации и индексации документов; формы регистрации. контроль исполнения документов ; - требования предъявляемые к составлению и оформлению номенклатуры дел; - требования, предъявляемые к организации и проведению экспертизы ценности документов; - лексический минимум в объеме 100 учебных лексических единиц общего и терминологического характера; - лексический минимум в объеме 1000 учебных

		<p>лексических единиц общего и терминологического характера;</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять понятийный аппарат делопроизводства для осуществления делового общения и публичных выступлений; -оценивать значение информации для осуществления деловой переписки и принятия управленческих решений; -классифицировать различные этапы делопроизводства исходя из их характеристик; -на основе полученных знаний самостоятельно повышать уровень знаний в сфере делопроизводства; <p>давать правовую оценку методам управления в конкретных ситуациях.</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять правила оформления документов при использовании технических средства. -составлять и оформлять организационно-правовые документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, служебные письма, документы по личному составу; -регистрировать, входящие, исходящие и внутренние документы; -составлять номенклатуру дел; -проводить экспертизу ценности документов -осознавать социальную значимость своей будущей профессии; - кооперировать с коллегами; -применять методы и средства познания для повышения интеллектуального и культурного уровня, а так же развития профессиональной компетенции; -анализировать и обобщать информацию, ставить цели и находить оптимальные пути их достижения; читать оригинальную литературу по специальности на иностранном языке для получения необходимой информации; -читать оригинальную литературу по специальности на иностранном языке для получения необходимой информации; -поддерживать разговор по телефону; -оформлять деловую корреспонденцию; -назначать встречи; -применять методы и средства познания для повышения интеллектуального и культурного уровня, а так же развития профессиональной компетенции; -анализировать и обобщать информацию, ставить цели и находить оптимальные пути их достиже-
--	--	---

		<p>ния работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -составлять структуру компании; -описывать человека и профессии; владеть: -навыками оформления номенклатуры дел; -требованиями предъявляемые к организацию и проведению экспертизы ценности документов представлениями о различных этапах становления делопроизводства; -базовыми знаниями о законодательном регулировании делопроизводства; -ключевыми методами работы с законодательными и нормативными документами; -навыками оформления организационных и распорядительных документов; -навыками оформления информационно-справочных документов, служебных писем, документов по личному составу; -навыками регистрации документов; -навыками ведения необходимой документации для организации деловой переписки и делового общения.</p>
ОПК-4	<p>способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>знать: -особенности различных стилей переговоров; -логику и этапы переговорного процесса; -специфику переговоров в условиях конфликта; -этическую сторону подготовки и ведения переговоров и посредничества; -способы работы с эмоциями и чувствами оппонентов; -особенности работы с информацией при подготовке и ведении переговоров; уметь: -составлять план подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество; -использовать техники налаживания контакта; -использовать техники активного и эмпатического слушания; -организовывать процесс медиации; владеть: -навыками аргументации на переговорах; -навыками манипуляции на переговорах и техники противодействия им; навыками переговоров с трудными людьми;</p>
ПК-11	<p>владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной</p>	<p>знать: - современные информационные технологии работы с документами - порядок работы с документами - правила составления и оформления информаци-</p>

	<p>службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения</p>	<p>онно- справочных, организационных управленческих документов</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться базами данных, в том числе удаленными; - пользоваться справочно-правовыми системами; - составлять и оформлять документы, содержащие поручения и распоряжения руководителя; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения
--	--	---

2. Место дисциплины в структуре оп во

Дисциплина Б.1.В.ОД.20 «Переговорный процесс» относится к вариативной части профессионального цикла дисциплин. При ее освоении используются знания следующих дисциплин: «Философия», «Социология», «Психология».

Знания, полученные при изучении дисциплины «Переговорный процесс» используются в дальнейшем при изучении специальных дисциплин в вариативной части.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины 3 зачетных единицы (108 часов).

Объем дисциплины и виды учебной работы очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
--------------------	-------------	----------

			7		
Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (всего), в том числе	48		48		
Лекции	22		22		
Практические занятия (ПЗ)	26		26		
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего), в том числе	60		60		
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
Работа с учебной литературой, решение задач					
Вид промежуточной аттестации – зачет	4		4		
Общая трудоемкость, часы	108		108		
Зачетные единицы	3		3		

Объем дисциплины и виды учебной работы заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4	5	6
Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (всего), в том числе	10		10		
Лекции	4		4		
Практические занятия (ПЗ)	6		6		
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего), в том числе	94		94		
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
Работа с учебной литературой, решение задач					
Вид промежуточной аттестации – зачет	4		4		
Общая трудоемкость, часы	108		108		
Зачетные единицы	3		3		

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (модулям) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

4.1. Структура дисциплины по очной форме обучения.

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
1	Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов	18	8	4	4	10	ОК-5, ОПК-4
2	Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект.	18	8	4	4	10	ОК-5, ОПК-4
3	Технологии и этапы ведения переговоров.	24	12	6	6	12	ОК-5, ОПК-4
4	Этика и протокольные аспекты переговоров.	22	10	4	6	12	ОК-5, ОПК-4
5	Медиация.	22	10	4	6	12	ОПК-4
	Зачет	4				4	
	ИТОГО:	108	48	22	26	60	

4.2. Структура дисциплины по заочной форме обучения.

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
1	Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов	27	4	2	2	23	ОК-5, ОПК-4 ПК-11
2	Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект.						
3	Технологии и этапы ведения переговоров.	23				23	ОК-5, ОПК-4 ПК-11
4	Этика и протокольные аспекты переговоров.	28	4	2	2	24	ОК-5, ОПК-4 ПК-11
5	Медиация.	26	2		2	24	ОК-5, ОПК-4 ПК-11

	Зачет	4				4	
	ИТОГО:	108	10	4	6	98	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

№ п/п	Наименование модулей, содержание	Кол-во лекци- онных часов	Кол-во часов на самост. подго- товку
М-1	Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов Сущность, типы и функции переговорных процессов. Позиционный торг (торговые переговоры). Переговоры, ориентированные на сотрудничество: сущность, возможности и условия применения.	4	10
М-2	Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Предварительные переговоры. Элементы подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество. Таблица подготовки к переговорам.	4	10
М-3	Технологии и этапы ведения переговоров. Поведение на переговорах. Гендерные, социокультурные и личностные особенности в переговорах. Анализ результатов переговоров.	6	12
М-4	Этика и протокольные аспекты переговоров. Этика переговоров. Подготовка и заключение договора.	4	12
М-5	Медиация. Медиация: сущность, принципы, преимущества. Этапы медиации. Этические и профессиональные требования к личности медиатора. Функции медиатора. Перспективы использования медиации в практике социальной работы.	4	12

Перечень практических занятий

№ п.п.	Темазанятия	К-вочасов	
		Аудит.	самост
ПЗ-1	Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах.	4	1
ПЗ-2	Проблема потери и получения достоверной и полной информации в переговорах.	4	1
ПЗ-3	Техники проведения партнерской беседы, ориентированной на сотрудничество.	4	1
	Техники нерефлексивного и активного слушания.	4	2
ПЗ-4	Манипулятивные техники в переговорах и противодействие им. Техники аргументации на переговорах.	2	2
ПЗ-5	Техники переговоров с «трудными» клиентами.	2	2
ПЗ-6	Особенности и принципы дискуссии	2	1
ПЗ-7	Презентация сторон на медиации.	2	1
ПЗ-8	Обсуждение проблемы в медиации. Урегулирование проблемы на медиации.	2	1

Лабораторные работы

Не предусмотрены

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает изучение нормативных актов, научных и учебных источников, анализ судебной практики, выполнение домашних заданий, решение контрольных задач, подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Перечень учебно-методического обеспечения СРС:

1. Темы контрольных работ
2. Тестовые задания
3. Вопросы для самоконтроля знаний
4. Темы для самостоятельного изучения
5. Темы докладов, сообщений
6. Практические задания, в том числе: перечень тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики диспута, дебатов.
7. Методические указания по самостоятельной работе студентов по дисциплине;
8. Конспект лекций по дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен

ознакомиться с его планом и вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем существо обсуждаемых проблем изучается с использованием лекционного материала, рекомендованных учебников, нормативных актов и научной литературы. Оправдывает себя при этом обращение к различным справочникам, словарям и иным подобным изданиям, содержащим чёткие определения исследуемых понятий и краткую их характеристику. Информацию, почерпнутую из рекомендованной литературы в результате её изучения, следует письменно зафиксировать в своих конспектах, что, одной стороны, способствует её лучшему запоминанию, а с другой - упрощает последующую подготовку к экзаменам. При появлении неясных вопросов следует чётко сформулировать их для последующего получения ответа у преподавателей или сокурсников.

Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок её изложения при выступлении на практическом занятии, увязав рассматриваемый вопрос со своей нынешней или будущей профессиональной деятельностью.

При проведении занятий преподаватель может использовать различные способы контроля усвоения знаний: групповое обсуждение вопросов, сформулированных в плане; индивидуальные собеседования с отдельными студентами; проведение письменной контрольной работы; заслушивание докладов и сообщений по наиболее сложным вопросам темы и их последующее обсуждение. Возможно также решение задач по теме, требующих умения применять правовые нормы к конкретным жизненным ситуациям. Конкретная форма проведения занятия выбирается преподавателем с учётом состава учебной группы, уровня её подготовки и иных обстоятельств. Итогом проведения занятия является индивидуальная оценка знаний опрошенных студентов.

Готовясь к занятиям, студенты должны использовать ту основную и вспомогательную литературу, которая рекомендована соответствующим разделом программы к каждой из тем курса. Возможно использование и иной, самостоятельно подобранной студентами литературы.

Подготовка к практическим занятиям, предусмотренным программой учебной дисциплины, требует от студентов предварительного изучения теоретического материала по соответствующей теме, а затем самостоятельного выполнения тех заданий, которые предусмотрены планами занятий.

Одной из форм самостоятельной работы студента при изучении дисциплины является подготовка устного сообщения. Целями устного сообщения являются:

- формирование умения грамотно осуществлять выбор литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада;
- анализ наиболее важных результатов концептуальных научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного сообщения включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
4. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
5. Выработка целостного текста устного сообщения.

Кроме того, при устном сообщении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Во время устного сообщения студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут. Далее, целесообразно перед началом презентации материала уточнить форму и порядок ответов на вопросы аудитории, т.е. предусмотреть такую возможность по ходу выступления либо по его окончании.

Контрольная работа (реферат) выполняется студентами заочной формы обучения до начала экзаменационной сессии в срок, указанный преподавателем.

Прежде чем приступить к выполнению контрольной работы, следует ознакомиться с методическими указаниями, внимательно изучить рекомендованный нормативный материал и соответствующую литературу. При этом следует использовать новейший законодательный материал. Контрольная работа со значительными недостатками зачету не подлежит.

Подготовка контрольной работы состоит из следующих этапов:

- выбор темы контрольной работы, составление плана;- подбор и изучение литературы;

- написание реферата;

- составление библиографии;

- оформление работы,

Порядок выбора темы реферата определяется студентом по согласованию с преподавателем.

Важным элементом любой письменной работы является план реферата, который определяет ее структуру и направленность. План реферата должен состоять из следующих разделов:

I. Теоретическая часть:

- введение;

- основная часть;

- заключение;

- список литературы;

- правовые акты;

- судебная практика.

II. Практическая часть.

- текст задачи;

- решение задачи;

- ссылки на конкретные разделы правовых актов, которые использовались при решении задачи. План рекомендуется составлять в детализированном, развернутом виде, что помогает как автору при подготовке работы, так и преподавателю при ее проверке.

Следующий этап выполнения работы - подбор литературы, ознакомление с соответствующими разделами учебников и учебных пособий, методических указаний и научной литературой. Затем следует изучить необходимые кодификационные и иные законы, подзаконные и иные нормативные акты. Здесь следует напомнить, что основные нормативные акты публикуются в Собраниях актов Президента и Правительства РФ, Собраниях законодательства РФ и других официальных периодических изданиях. Студентам рекомендуется постоянно следить за изменениями в законодательстве.

Контрольную работу рекомендуется печатать на компьютере или

пишущей машинке (допускается также написание от руки разборчивым и аккуратным почерком). Титульный лист контрольной работы должен содержать полное наименование учебного заведения и ведущей кафедры, наименование учебной дисциплины, указание вида работы, наименование темы, номер группы, курс обучения и Ф.И.О. студента, ученую степень (звание), Ф.И.О. преподавателя, проверяющего работу, место и год исполнения (Примерный объем контрольной работы должен составлять от 15 до 20 стандартных листов формата А 4 (210x297 мм). Одна страница текста должна составлять 28-30 строк; абзацный отступ равен 5 знакам. Поля должны быть следующих размеров: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 10 мм, нижнее - не менее 20 мм. Расстояние между строками - 2 интервала. Страницы работы должны иметь сплошную нумерацию, титульный лист является первой страницей, но порядковая цифра на нем не ставится.

В списках использованной литературы источники указываются в определенной последовательности.

1. Нормативные акты: Конституция Российской Федерации; указы Президента Российской Федерации; постановления Правительства Российской Федерации; правовые акты министерств и ведомств; правовые акты органов местного самоуправления; постановления пленумов Верховного Суда и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.
2. Литературные источники, которые необходимо располагать в алфавитном порядке. При использовании литературных или нормативных материалов обязательны ссылки на источники. Они оформляются в виде сносок. Сноски в обязательном порядке делаются на тех страницах, где цитируется тот или иной материал, начиная с единицы на каждой странице текста.

Подготовленная контрольная работа передается преподавателю для проверки и оценки. В случае несоответствия работы предъявляемым к ней требованиям работа может быть возвращена на доработку.

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

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

Уровень	Шкала оцени-	Содержательное опи- сание уровня	Основные признаки уровня освоения
---------	--------------	----------------------------------	-----------------------------------

	вания		
Недостаточный	2	Не знает основных понятий.	<p>Умеет использовать основные понятия в ответах только при помощи преподавателя.</p> <p>Не умеет самостоятельно привести иллюстрирующие примеры, сформулировать обобщающее мнение. Выполнено менее 50% заданий.</p>
Пороговый (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершению освоения ОП)	3	Знает и понимает основные понятия.	<p>Умеет использовать основные понятия в ответах и выступлениях, ответ студента полный и правильный.</p> <p>Не всегда самостоятельно может привести иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено</p> <p>Выполнено не менее 50% практических заданий.</p>
Продвинутый	4	Знает и понимает основные понятия и профессиональную терминологию	<p>Умеет грамотно использовать основные понятия в ответах и выступлениях, ответ студента полный и правильный. Студент способен анализировать и обобщить материал, сделать выводы, привести иллюстрирующие примеры.</p> <p>Выполнено 75% практических заданий.</p>
Превосходный	5	<p>Знает и понимает основные понятия, юридические термины, категории, принципы и институты.</p> <p>Способен логично и связно представлять информацию в устной и письменной форме</p>	<p>Умеет грамотно использовать основные понятия в ответах и выступлениях, ответ студента полный и правильный. Студент способен анализировать и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры. Выполнено 100 % практических заданий.</p>

6.3. Контрольные вопросы к зачету

Примерная тематика контрольных работ по дисциплине

1. Особенности переговорного процесса
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

3. Психология переговорного процесса
4. Организация и ведение переговорного процесса
5. Искусство делового общения
6. Межкультурный аспект переговорного процесса
7. Роль переговорного процесса в достижении сделки
8. Переговорный процесс преступниками
9. Качества, необходимые для ведения переговорного процесса
10. Переговорный процесс в экстремальной ситуации
11. Переговорные процессы в конфликтологии.
12. Речевое манипулирование в переговорном процессе.
13. Политическое урегулирование и процесс переговоров
14. Управление конфликтами и техника переговорных процессов
15. Демократия как переговорный процесс
16. Порядок ведения переговорного процесса
17. Интересы партнёров в переговорном процессе, различия интересов
18. Эффективность переговорного процесса как способа разрешения этнополитического конфликта

Контрольные вопросы к зачету

1. Понятие, функции и типы переговоров.
2. Позиционный торг как тип переговоров: преимущества и недостатки.
3. Переговоры, ориентированные на сотрудничество: возможности и ограничения. Социальные ловушки.
4. Интересы как основа переговоров ориентированных на сотрудничество. Понятие и основные типы.
5. Основные фазы переговоров их характеристики этапов.
6. Основные элементы подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество: интересы, варианты, альтернативы, легитимность, коммуникация, взаимоотношения, обязательства.
7. Организационные аспекты подготовки переговорам. Предпереговоры.

8. Пути налаживания отношений на переговорах. Психологическая оценка участников переговоров и стратегии работы с ними.
9. Этические основы поведения на переговорах.
10. Протокольные аспекты переговоров.
11. Внешний вид участников переговоров.
12. Работа с информацией при подготовке и ведении переговоров.
13. Умение слушать и задавать вопросы.
14. Учет гендерных особенностей в переговорном процессе.
15. Техники аргументаций на переговорах
16. Техники манипуляций на переговорах и противодействия им;
17. Техники работы с «трудными» людьми.
18. Действия, способствующие налаживанию контакта
19. Презентация сторон и формирование повестки дня.
20. Кокус: цели и функции. Работана кокусе.
21. Дискуссия на переговорах: особенности и принципы. Работа с эмоциями.
22. Выработка предложений на медиации.
23. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.
24. Выход из медиации. Обратная связь о результатах переговоров.
25. Работа с дисбалансом сил в медиации.

Перечень форм и методов контроля знаний с указанием применения по видам занятий, требований к уровню усвоения материала, перечнем критериев, устанавливающих требования к оценке знаний на экзаменах и зачетах.

№ п.п	Форма контроля	Метод контроля	Вид занятий, по которым осуществляется контроль	Критерии
1	Проверка готовности очередным занятиям	Контрольные вопросы	Лекции, практические занятия	Знание основных теоретических и практических положений по теме занятия

2	Промежуточная аттестация	Учет посещаемости и успеваемости	Лекции, практические занятия	Оценка успеваемости и общего отношения к учебе
3	Зачет	Письменно-устный ответ	Лекционные, практические занятия самостоятельная работа	<p>знать:</p> <p>основные теоретические модели проведения переговоров; принципы и правила риторики и теории аргументации, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах.</p> <p>основные этапы проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.</p>

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

Список учебной литературы

Основная

1. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ.ред. А. П. Панфиловой. -М. : Издательство Юрайт, 2017.- 231 с. -(Серия : Бакалавр. Академический курс).

2. *Панфилова, А. П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ.ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. - 258 с. -(Серия : Бакалавр. Академический курс).

3. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — М. : Издательство Юрайт, 2017. - 350 с.- (Серия : Бакалавр. Академический курс).

Дополнительная

1. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 161 с. - (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.).

2. *Жернакова, М. Б.* Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 370 с. -(Серия : Бакалавр. Прикладной курс).

3. *Ратников, В. П.* Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. -М. : Издательство Юрайт, 2017. -527 с. - (Серия : Бакалавр. Академический курс).

8. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.

9. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий используются *информационные технологии*:

1. Дидактические материалы – презентационные материалы (слайды); учебные видеозаписи, комплекты схем, плакатов;
2. Технические средства обучения – аудио-, видео-, фотоаппаратура, иные демонстрационные средства; проекторы, ноутбуки, персональный компьютер, множительная техника (МФУ);
3. Электронные образовательные ресурсы: учебники; словари; периодические издания.

Программное обеспечение и информационно-справочные системы:

1. Электронная-библиотечная система (ЭБС) ibooks.ru (Айпиар-букс-ру);
2. Windows 7;
3. Редактор MSWORD (или пакет MSOffice);
4. Программа Power Point ;
5. Google, Yandex, Rambler – поисковые системы Интернета.

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

Для организации учебного процесса по данной дисциплине необходимо использовать оборудованную аудиторию, оснащенную мультимедийной системой. Использование компьютеров в учебном процессе может осуществляться как при изучении учебной дисциплины, так и в целях текущего и промежуточного контроля знаний. Кроме того, компьютерная база обучения включает лекционные аудитории оборудованных мультимедийными проекторами, компьютерный класс, которые укомплектованы современной техникой и программным обеспечением. Для подготовки к занятиям по данному курсу требуется использовать электронную базу данных библиотеки, фонд

учебной и научной литературы. Все компьютеры в объединены в единую локальную сеть с выходом в «Интернет».