

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**(Финансовый университет)
Новороссийский филиал**

**Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные
науки»»**



Е.Н. Сейфиева

«29» августа 2019 г.

Сейфиева Е. Н.

Переговоры (Практикум)

Рабочая программа дисциплины

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент,

Профиль Корпоративное управление

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета
протокол № 14 от 29 августа 2019 г.*

Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

протокол № 1 от 28 августа 2019 г.

Новороссийск 2019

Сейфиева Е. Н. Переговоры (Практикум) Рабочая программа дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (Профиль Корпоративное управление) – М.: Финансовый университет, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2019 – 24 с.

В рабочей программе дисциплины определены ее цель, требования к результатам освоения дисциплины, содержание программы, тематика практических занятий, формы самостоятельной работы, учебно-методическое и информационное обеспечение.

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание рабочей программы дисциплины

| | |
|--|-----------|
| 1. Наименование дисциплины | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине..... | 4 |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы..... | 5 |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся | 6 |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий | 7 |
| 5.1. Содержание дисциплины..... | 7 |
| 5.2. Учебно-тематический план..... | 7 |
| 5.3. Содержание семинаров, практических занятий | 8 |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 9 |
| 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы. | 9 |
| 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблицы 2) | 10 |
| 7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине..... | 11 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 18 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины..... | 20 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 20 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем | 21 |
| 11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения..... | 22 |
| 11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 22 |
| 11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации..... | 22 |
| 12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине..... | 22 |

1 Наименование дисциплины

Переговоры (Практикум)

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Переговоры (Практикум)» по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Корпоративное управление» обеспечивает формирование следующих компетенций:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции |
|-----------------|--|---|--|
| УК- 1 | Способность к восприятию межкультурного разнообразия общества, в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализу и мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей | 1.Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов 2.Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности 3.Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах | Знать основные положения теорий управления человеческими ресурсами в процессе осуществления деловых переговоров, знание основных проблем этики деловых переговоров; этических норм проведения переговоров; структуры построения эффективных межличностных отношений с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий Уметь использования этических принципов деловых отношений |
| УК-2 | Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в | 1.Использует коммуникационно-информационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации 2. Ведет деловую | Знать особенности разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия, учитываемые корпоративные ценности методы построения конструктивного диалога с представителями разных культур на основе взаимного уважения при организации взаимодействия с внешней и |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | процессе личной и профессиональной коммуникации | переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета 3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации 4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи | внутренней средой -знать лексико-грамматические и стилистические ресурсы государственного языка, используемые при ведении переговоров. Уметь выстраивать межличностные отношения и межкультурное взаимодействие с учетом стилистики государственного языка. Уметь использовать в своей работе методы построения конструктивного диалога с представителями разных культур на основе взаимного уважения при организации взаимодействия в организации Уметь вести деловую переписку |
| УК-5 | Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности | 1. Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности 2. Вырабатывает пути решения конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Знать правовые нормы российского законодательства в ходе переговоров, позволяющими заключать действующие договоры Уметь вырабатывать по результатам переговоров пути решения конкретной задачи исходя из действующих правовых норм. |
| УК-9 | Способность к индивидуально и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональ | 1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. | Знать -Стратегии достижения сотрудничества в переговорном процессе -Этические нормы ведения переговоров -Виды невербальных коммуникаций, механизмы и эффекты восприятия Уметь -Применять стратегии |

| | | | |
|-------|---|--|--|
| | ном общении | <p>2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</p> <p>3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.</p> | <p>эффективного взаимодействия в переговорах для достижения поставленной цели</p> <p>-Вести переговоры с соблюдением этических норм</p> <p>-Понимать особенности невербального поведения участников переговоров</p> |
| ПКН-1 | <p>Владение основными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач</p> | <p>1.Демонстрирует знание терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли</p> <p>2.Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате</p> | <p>Знать базовые научные сведения в области этики переговоров; базовых этических требований к проведению переговоров, совещаний; базовых сведений о принципах речевого этикета, принципах и методах организации деловых коммуникаций, теоретико-методологических основ и этических норм организации командной работы, управления людьми в организации, принципы и методы</p> <p>Виды и стадии переговоров, возникающих в процессе корпоративного управления</p> <p>Уметь</p> <p>Вести переговоры в процессе корпоративного управления</p> <p>На основе полученных знаний обобщать результаты научных исследований.</p> |
| ПКП-1 | <p>Умение применять принципы и стандарты корпоративного управления и корпоративной социальной</p> | <p>1.Определяет возможности реализации принципов корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности (КСО) в деятельности компании</p> <p>2. Обеспечивает способы</p> | <p>Знать</p> <p>Виды, стратегии и тактики переговоров в корпоративном управлении</p> <p>Виды, стратегии и тактики переговоров для разработки</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | ответственность и в профессиональной деятельности | эффективного применения на практике стандартов, нормативно-правовых актов, регулирующих сферу корпоративного управления и КСО 3. Организует мониторинг реализации принципов корпоративного управления и КСО в деятельности компании | управленческих решений Знать нормы культурного самовыражения, способы закрепления этического поведения в компании Уметь использовать кодекс этики как инструмент закрепления норм этического поведения Уметь Применять стратегии и тактики переговоров при распределении полномочий и ответственности среди сотрудников Применять стратегии и тактики переговоров для разработки управленческих решений |
|--|---|--|---|

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Переговоры (Тренинг) относится к модулю дисциплин по выбору образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, профиль «Корпоративное управление».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся. очная форма обучения/ заочная форма

| Вид учебной работы | Всего (в з.е. и часах) | Семестр 6/ (в часах) |
|---|------------------------|-------------------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины | 3 з.е., 108 ч | 3 з.е., 108 ч |
| <i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i> | 34 | 34 |
| Лекции | - | - |
| Практические и семинарские занятия | 34 | 34 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 74 | 74 |
| Вид текущего контроля | Контрольная работа | Контрольная работа |
| Вид промежуточной аттестации | зачет | зачет |

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров

Понятие общения, его роль в жизни и профессиональной деятельности человека. Виды общения. Функции общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.

Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров. Коммуникация и условия ее эффективности в переговорном процессе. Обратная связь, коммуникативные барьеры. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. Социальная перцепция как взаимное познание людьми друг друга. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.

Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса

Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс». Значение переговоров в современном обществе. Переговоры как специфическая форма общения. Переговоры как диалог и как взаимодействие партнеров. Переговоры как процесс.

Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров.

Явные и неявные субъекты переговоров. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.

Понятие «результат» переговоров. Основные акты, документы, являющиеся результатом переговоров, и их особенности. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.

Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса

Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам.

Начало переговоров. Размещение участников переговоров. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений. Начало беседы и его психологические приемы.

Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций.

Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.

Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.

Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров.

Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели (полная перемена позиции собеседника, частичное изменение интересов собеседника, незначительные уступки в позиции собеседника, полная перемена собственной позиции под воздействием аргументов собеседника, частичное изменение собственной позиции и согласие на компромиссное решение, незначительные уступки собеседнику).

Точность, убедительность, способы и темп аргументации. Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.

Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса

Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества.

Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.

Стратегии и тактика ведения конфронтационных переговоров. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения.

Тема 6. Психология обмана на переговорах

Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Установка и установочная система участников переговоров. Тактика влияния на переговорах. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.

Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе

Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.

Тема 8. Психология культурных различий и этика в российском и

международном переговорных процессах.

Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров. Советский стиль ведения переговоров. Российский национальный стиль ведения переговоров.

Внешний облик участников переговоров. Культура речи. Культура поведения. Культура общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

5.2 Учебно-тематический план

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Трудоемкость в часах | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости |
|-------|---|----------------------|-------------------|--------|------------------------------------|--|------------------------|--|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Общая | Лекции | Практические и семинарские занятия | Занятия в интерактивных формах (в числе семинарских) | | |
| 1 | Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров | 12 | 4 | - | 4 | 4 | 8 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 2 | Тема 2. Введение в Теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса | 12 | 4 | - | 4 | 4 | 8 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 3 | Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса | 14 | 4 | - | 4 | 6 | 10 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, |

| | | | | | | | | |
|---|--|----|---|---|---|---|----|--|
| | | | | | | | | анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 4 | Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров | 14 | 4 | - | 4 | 8 | 10 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 5 | Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса | 16 | 6 | - | 6 | 8 | 10 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 6 | Тема 6. Психология обмана на переговорах | 12 | 4 | - | 4 | 2 | 8 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 7 | Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе | 14 | 4 | - | 4 | 2 | 10 | Демонстрация и отработка навыков в процессе переговорных игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| 8 | Тема 8. Психология культурных различий и этика | 14 | 4 | - | 6 | 2 | 10 | Демонстрация и отработка навыков в |

| | | | | | | | | |
|---|------------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|--|---|
| в российском и международном переговорных процессах | | | | | | | | процессе переговоров х игр, тест, анализ ситуации, анализ видео кейсов |
| В целом по дисциплине | 108 | 34 | - | 34 | 26 | 74 | | Текущий контроль – контрольная работа |
| Итого,% | | | | | 50% | | | |

5.3 Содержание практических и семинарских занятий

| Наименование тем (разделов) дисциплины | Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники | Формы проведения занятий |
|---|---|---|
| Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров | <ol style="list-style-type: none"> 1. Как связаны понятия «общение» и «переговоры»? 2. Какова роль навыков общения в переговорах? 3. Охарактеризуйте переговоры как вид делового общения. 4. Проанализируйте, как разные стороны общения проявляются в процессе переговоров? 5. Какие коммуникативные барьеры возникают в процессе переговоров? 6. Какие средства общения используются в переговорном процессе? 7. Чем определяются условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. 8. Каким образом механизмы межличностного восприятия и проявляются в процессе переговоров? 9. В чем значение понимания сущности «социальной перцепции» в переговорах? 10. В чем заключаются основные особенности современных переговоров? 11. Что такое «имидж переговорщика» из чего он складывается? <p>Рекомендуемые источники: 8.1, 8.8, 9.6-10</p> | Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий |
| Тема 2. Введение в Теорию | <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое переговоры, переговорный процесс? | Мини-лекция, мозговой штурм, |

| | | |
|--|---|--|
| <p>переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса</p> | <ol style="list-style-type: none"> 2. Используя различные классификации, охарактеризуйте виды переговоров. 3. Назовите и определите элементы переговоров. 4. Кто такие явные и неявные субъекты переговоров? 5. Что такое «предмет переговоров»? 6. Перечислите этапы переговорного процесса. 7. Что включает алгоритм подготовки к переговорам? 8. Чем опасна лишняя информация или ее дефицит в переговорах? 9. Что понимается под «результатом» переговоров? 10. Какие документы могут являться результатом переговоров, и в чем их особенности? 11. Перечислите основные моральные принципы ведения переговоров. <p>Рекомендуемые источники: 8.2-8.5,8.8,8.9, 9.1,9.2</p> | <p>работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий, письменная работа на тему «Значение переговоров в современном обществе»</p> |
| <p>Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Каким образом должна осуществляться подготовка к переговорам? 2. Назовите возможные цели переговоров. 3. Каким образом можно выяснить пределы возможностей сторон? 4. Что должна включать информационная подготовка к переговорам? 5. Какие методы следует использовать для подготовки к переговорам? 6. В чем состоят особенности подготовки к международным переговорам? 7. Какие психологические приемы следует использовать на начальной стадии переговоров? 8. В чем достоинства и недостатки различных способов размещения участников переговоров? 9. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. 10. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку | <p>Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.</p> <p>11. Каким образом необходимо завершать переговоры?</p> <p>12. Почему важно подведение итогов переговоров?</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.5, 8.8, 8.9, 8.10, 9.6-10</p> | |
| <p>Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие методы влияния целесообразно использовать в переговорах? 2. Что такое «убеждение»? В чем его отличие от внушения? 3. Какие виды убеждения Вы знаете? 4. Охарактеризуйте классическую схему последовательного воздействия на сознание собеседника. 5. Что такое аргумент и какие виды аргументов Вы знаете? 6. Охарактеризуйте и покажите на примере правила подачи аргументов. 7. Дайте характеристику и покажите на практике технику использования «правила Гомера», «правила Сократа», «правила Паскаля». 8. Дайте характеристику и покажите на конкретных примерах наиболее известные техники убеждения: <ul style="list-style-type: none"> • Техника усиления; • Техника преобразования; • Техника манипуляции информацией; • Техника опережения; • Техника взаимности; • Техника дефицита; • Техника усыпления; • Техника использования сильных слов. 9. Что такое возражение и какие способы работы с возражениями Вы знаете? <p>Рекомендуемые источники: 8.4-8.7, 8.9, 8.10, 9.6-10</p> | <p>Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |
| <p>Тема 5. Стратегия и</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем различие между понятиям | <p>Мини-лекция,</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>тактика переговорного процесса</p> | <p>"стратегия" и "тактика" переговорного процесса?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Опишите стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. 3. В чем особенность стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества? 4. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. 5. В чем особенность стратегии ведения конфронтационных переговоров? 6. Какова наилучшая тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. 7. В чем заключается психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях? 8. Что отличает проведение переговоров в экстремальных ситуациях? 9. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. <p>Рекомендуемые источники: 8.5-8.7, 8.9, 8.10, 9.6-10</p> | <p>мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |
| <p>Тема 6. Психология обмана на переговорах</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое «обман (ложь)»? Каковы причины лжи в переговорах? 2. Охарактеризуйте психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса (эмоциональные, лингвические, паралингвические) 3. В чем состоит психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах? 4. Манипуляции и психологические уловки в переговорах. 5. Отработайте навыки распознавания лжи. <p>Рекомендуемые источники: 8.5-8.7, 8.9-8.10, 9.6-10</p> | <p>Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |
| <p>Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое медиация? В чем особенность данного вида переговорного процесса? 2. Охарактеризуйте преимущества медиации. 3. Перечислите принципы медиации. 4. Какие функции выполняет медиатор? 5. Какова роль медиации в разрешении конфликтов? 6. Опишите процесс и стадии медиации. | <p>Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>7. Назовите какие есть разновидности ролей посредника.</p> <p>8. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.</p> <p>9. Как устанавливается первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и осуществляется выбор стратегии медиации?</p> <p>10. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения.</p> <p>11. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации</p> <p>12. Приведите примеры использования медиации. Разыграйте ролевые игры. Рекомендуемые источники: 8.4-8.7, 8.8-8.10, 9.6-10</p> | |
| <p>Тема 8. Психология культурных различий и этика в российском и международном переговорных процессах</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Как культурные особенности влияют на переговоры? 2. Что такое «национальный стиль ведения переговоров»? 3. Сравните западную и восточную культуру ведения переговоров с российской. 4. В чем состояли отличительные особенности «советского» стиля? 5. Дайте характеристику следующих национальных стилей ведения переговоров: российского, американского, немецкого, японского, латино-американского и др. 6. Каким должен быть внешний облик участников переговоров? 7. Предъявляются ли какие-либо требования к «культуре речи», «культуре поведения», «культуре общения»? 8. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами. 9. Приведите конкретные примеры (видео кейсы) и выполните сравнительный | <p>Мини-лекция, мозговой штурм, работа в малых группах, ролевые игры, упражнения, переговорные игры, выполнение тестовых заданий</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | анализ. Рекомендуемые источники: 8.4-8.7, 8.9, 9.6-10 | |
|--|--|--|

6 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине

6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы

| Наименование разделов, тем входящих в дисциплину | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное изучение | Формы внеаудиторной самостоятельной работы |
|---|--|---|
| Тема 1. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров | Переговоры и их виды. Функции общения. Обратная связь, коммуникативные барьеры | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 2. Введение в теорию переговорного процесса. Основные характеристики переговорного процесса | Основные и второстепенные Функции переговоров. Явные и неявные субъекты переговоров | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 3. Технология переговорного процесса. Основные стадии переговорного процесса | Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов и возможностей сторон. Информационная подготовка | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 4. Техника аргументации в процессе переговоров | Техника аргументации, Виды аргументов. Потери информации в процессе переговоров. Основные психологические трудности в процессе убеждения. Работа с возражениями. Нейтрализация замечаний собеседника | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 5. Стратегия и тактика переговорного процесса | Жесткие и мягкие переговоры. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 6. Психология обмана на переговорах | Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Установка и установочная система участников переговоров | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
| Тема 7. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе | Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |

| | | |
|---|---|---|
| Тема 8. Психология культуральных различий и этика в российском и международном переговорных процессах | Внешний облик участников переговоров. Культура речи. Культура и этика поведения. Культура и этика общения. Примеры. | Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы |
|---|---|---|

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерное содержание контрольной работы.

Посмотрите рекомендованный преподавателем видеоролик и выполните следующие задания:

1. Определите тип переговоров.
2. Насколько эффективно и какие техники аргументации использовали участники?
3. Насколько эффективно участники работали с возражениями?
4. Насколько эффективно и каким образом участники противостояли манипуляциям другой стороны?
5. Насколько эффективно участники смогли выяснить цели противоположной стороны?
6. Приведите примеры типов вопросов используемых участниками.
7. Приведите примеры невербального воздействия на оппонента.
8. Дайте общую оценку успешности данных переговоров. Обоснуйте свой ответ

Критерии балльной оценка контрольной работы содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений

Задание 1. Просмотреть и проанализировать информацию об организации форумов, общих ресурсов в сети Интернет в сфере управления персоналом. Настройки видео веб-сессий.

Выводы оформить в документ в формате .doc и отправить по электронной почте преподавателю

Задание 2. Проанализируйте 2-3 совещания, в которых Вы приняли участие в последние пару месяцев. Каков был результат каждого из этих совещаний? К какому из стандартных типов результатов эффективных совещаний их можно отнести (мнение, действие, документ)? Какие стратегии и тактики переговоров, используемые участниками совещания, были эффективными и почему? Какие технологические инновации использовались или могли бы использоваться в ходе их проведения?

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Примерные тестовые задания

Тест 1. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?

- А) совместное решение проблемы
- Б) информационно-коммуникационная
- В) функция регуляции
- Г) функция отвлечения внимания

Тест 2. Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?

- А) иллюзия сотрудничества
- Б) дезориентация
- В) игра на нетерпеливости
- Г) провоцирование защитной реакции

Тест 3.

Из перечисленного к базовым функциям переговоров относятся:

- а) Информационно-коммуникативная
- б) Пропагандистская
- с) Регуляционная
- д) Решения собственных задач
- е) Совместное решение проблемы

Тест 4.

Из перечисленного к основным группам стратегий, используемых посредником при реализации своих функций, относятся стратегии:

- а) направленные на манипулирование поведением участников конфликта
- б) направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними
- с) связанные с оказанием помощи в поиске решения

Тест 5. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?

- а) функция пропаганды
- б) функция проволок
- с) функция регуляции
- д) функция отвлечения внимания.

Перечень контрольных вопросов к экзамену

1. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
2. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.
3. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
4. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.
5. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.
6. Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс».
7. Значение переговоров в современном обществе.

8. Переговоры как специфическая форма общения.
9. Виды переговоров. Различные классификации переговоров. Основные и второстепенные функции переговоров
10. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.
11. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.
12. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон.
13. Начало переговоров. Размещение участников переговоров.
14. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений.
15. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.
16. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.
17. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.
18. Техника аргументации в процессе переговоров.
19. Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели.
20. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.
21. Стратегия и тактика переговорного процесса.
22. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.
23. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
24. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях.
25. Психология обмана на переговорах.
26. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах.
27. Тактика влияния на переговорах.
28. Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния.
29. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса.
30. Психологические признаки обмана со стороны участников переговорного процесса.
31. Психотехнология распознавания обмана (лжи) на переговорах.
32. Психологические основы медиации (посредничества) в переговорном процессе.
33. Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.
34. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров.
35. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах.
36. Психология культуральных различий и этика в российском и международном переговорных процессах.
37. Понятие о национальных стилях ведения переговоров.

38. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.
39. Советский стиль ведения переговоров.
40. Культура поведения и общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Типовые задания |
|--|--|---|
| <p>УК-1</p> <p>Способность восприятию межкультурного разнообразия общества, социально-историческом, этическом философском контекстах, анализу мировоззренческой оценке происходящих процессов и закономерностей</p> | <p>1.Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов</p> <p>2.Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений профессиональной деятельности</p> <p>3.Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах</p> | <p>1.Использует знания о закономерностях развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих процессов</p> <p>Задание 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?</p> <p>Задание 2. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?</p> <p>2.Использует навыки философского мышления и логики для формулировки аргументированных суждений и умозаключений в профессиональной деятельности</p> <p>Задание 1. . Расставьте в нужном порядке этапы подготовки к деловой беседе.</p> <p>а) Формирование состава участников, определение цели, определение последовательности и содержания аргументации.</p> <p>б) Определение цели, информационная подготовка, обработка формулировок, понятий и суждений.</p> <p>с) Обработка формулировок, понятий и суждений, формирование состава участников, определение цели.</p> <p>д) Выбор времени и места проведения беседы, обработка формулировок</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>понятий и суждений, формирование состава участников.</p> <p>Задание 2. Деловая игра. Рекламная акция Цель игры - развитие коммуникативных навыков, критического мышления, мотива к профессиональному самоопределению, рефлексивных способностей. Содержание игры - расположить к себе городскую администрацию и привлечь внимание потенциальных потребителей. Для этого необходимо подготовить и провести рекламную акцию своей продукции.</p> <p>3.Работает с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах</p> <p>Задание 1. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реклама: наука или искусство. 2. Женщина и карьера: «за» и «против». 3. Талант: счастье или проблема. 4. Феминизм и современное общество. <p>Задание 2. Объясните, как вы понимаете следующие выражения: - находить общий язык; - дать волю языку; - говорить на разных языках; - эзопов язык</p> |
| <p>УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации</p> | <p>1.Использует коммуникационно-информационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности</p> | <p>1.Использует коммуникационно-информационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Задание 1. Составьте электронное письмо с целью реализации своей продукции. Наиболее эффективные письма, используемые в прямых продажах, включают в себя, как правило, несколько элементов, каждый из которых выполняет</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>официально- делового стиля и речевого этикета</p> <p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации</p> <p>4. Использует лексико- грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи</p> | <p>определенную функцию. Вот эти элементы.</p> <p>Приманка. В письме должно быть нечто, обращающее внимание получателя и побуждающее его прочесть весь текст сообщения целиком.</p> <p>Аргумент. Вы должны убедительно доказать что ваше предложение в высшей степени ценно для читателя и что способно помочь ему в решении конкретных бизнес-задач.</p> <p>Призыв к действию. Нечто такое, что побудит читателя звонить вам, или прислать запрос. Этот призыв к действию; должен быть «апофеозом» вашего рекламного сообщения, поэтому задача остальных элементов -поддержать призыв.</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально- делового стиля и речевого этикета</p> <p>Задание 1. Составьте деловое письмо с предложением реализации своего товара</p> <p>Задание 2. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).</p> <p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации</p> <p>Задание. Ознакомиться с нижеприведенной ситуацией и выполнить следующее задание: Составить план проведения совещания с сотрудниками двух отделов для разрешения конфликта, с учетом того факта, что изначальной причиной его возникновения является часто встречающееся различие в ориентации сотрудников на процесс и результат. Между отделами продаж и маркетинга фирмы ООО «Владпромторг» существует</p> |
|--|--|--|

| | | <p>затяжной конфликт. С одной стороны, отдел маркетинга довольно часто запрашивает информацию с сотрудников отдела продаж, однако последние пишут отчеты по остаточному принципу и высказывают крайнее недовольство тем фактом, что их отрывают от работы. В свою очередь маркетологи обижены, что их игнорируют. Руководитель отдела маркетинга сделал попытку разрешить конфликт следующим образом: собрал всех сотрудников отдела продаж и провел для них семинар по основам маркетинговых исследований. Иными словами, рассказал, каким образом обрабатывается информация, которую отдел продаж предоставляет маркетингу. Однако желаемого эффекта не достиг: ситуация не изменилась.</p> <p>4.Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи</p> <p>Упражнение. «Преодоление возражений в ходе переговоров»</p> <table border="1" data-bbox="868 1218 1465 1594"> <thead> <tr> <th></th> <th>Возражение 1</th> <th>Возражение 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Психологическое присоединение</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Уточняющие вопросы</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Аргументация</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Призыв к действию</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Возражение 1 | Возражение 2 | Психологическое присоединение | | | Уточняющие вопросы | | | Аргументация | | | Призыв к действию | | |
|---|---|---|--|--------------|--------------|-------------------------------|--|--|--------------------|--|--|--------------|--|--|-------------------|--|--|
| | Возражение 1 | Возражение 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Психологическое присоединение | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уточняющие вопросы | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Аргументация | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Призыв к действию | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>УК-5 Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</p> | <p>1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности 2.Вырабатывает пути решения конкретной задачи ,</p> | <p>1.Использует знания о правовых нормах действующего законодательства, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности Задание 1. Составьте протокол, проведенных переговоров. Задание 2. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и не знакомые вам лица. Вы а)</p> | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> | <p>поздороваетесь с каждым за руку; б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым; в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым; г) кивнете всем ?</p> <p>2.Вырабатывает пути решения конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее реализации, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Задание. Составьте план реализации медиативного процесса для разрешения конфликтной ситуации между инвесторами торгового центра и подрядчиком, нанятым для его строительства.</p> |
| <p>УК-9 Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессионально м общении</p> | <p>1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</p> <p>2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</p> <p>3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.</p> | <p>1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</p> <p>Задание 1. Деловая игра. Переговоры.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Провести переговоры с представителями компании «Х» Выяснить, какие потребности сотрудников «Х» могут быть удовлетворены с помощью ресурсов, имеющихся в вашем распоряжении. 2 Понять, как вы можете использовать потребности сотрудников «Х» для достижения своих целей 3 Разделить выявленные потребности на явные и скрытые. С помощью извлекающих вопросов развить скрытые потребности 4 Опираясь на потребности, сформулировать предложение, которое заинтересует ваших партнеров по переговорам <p>2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</p> |

Задание 1. Выбрать верный вариант ответа

Профессиональная этика – это:

- a) Правила поведения в деловой среде
- b) Определенное количество правил, которые необходимо соблюдать на работе
- c) Ряд культурных ценностей, направленных на достижение профессионального результата
- d) Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Задание 2. Провести сравнительный анализ правил делового этикета для мужчин и для женщин, заполнив следующую таблицу:

| Параметр сравнения | Мужчина | Женщина |
|--------------------|---------|---------|
| Отличия | | |
| 1 | | |
| 2 | | |
| ... | | |
| Сходства | | |
| 1 | | |
| 2 | | |
| ... | | |

3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.

Задание 1. Просмотреть и проанализировать информацию об организации форумов, общих ресурсов в сети Интернет в сфере управления персоналом. Настройки видео веб-сессий.

Выводы оформить в документ в формате .doc и отправить по электронной почте преподавателю

Задание 2. Тест 1. Переплетенные пальцы рук является жестом:

- a) неуверенности
- b) самоконтроля
- c) запрета
- d) уверенности

Тест 2. Дистанция при общении в размере 50-120 см называется:

- a) интимной
- b) допустимой
- c) приемлемой
- d) персональной

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>е) социальной ф) публичной</p> |
| <p>ПКН-1 Владение основными понятиями и категориями экономики и управленческой науки и способность к их применению при решении профессиональных задач</p> | <p>1. Демонстрирует знание терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли 2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате</p> | <p>1. Демонстрирует знание терминологии, направлений, школ, современных тенденций менеджмента и позиции российской управленческой мысли Задание 1. Объясните, как вы понимаете следующие выражения: - находить общий язык; - дать волю языку; - говорить на разных языках; - эзопов язык. Задание 2. вставьте пропущенные слова в определение, чтобы оно приобрело законченный вид. – это знания, умения и навыки в области организации взаимодействия людей, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение к желаемому результату. 2. Реализует способность адаптировать и обобщать результаты современных научных исследований для осуществления научно-исследовательской работы в бакалавриате Задание. Написать реферат на заданную тему</p> |
| <p>ПКП-1 Умение применять принципы и стандарты корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности в профессиональной деятельности</p> | <p>1. Определяет возможности реализации принципов корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности (КСО) в деятельности компании 2. Обеспечивает способы эффективного применения на практике стандартов, нормативно-правовых актов, регулирующих сферу корпоративного</p> | <p>1. Определяет возможности реализации принципов корпоративного управления и корпоративной социальной ответственности (КСО) в деятельности компании Задание 1. Проанализируйте 2-3 совещания, в которых Вы приняли участие в последние пару месяцев. Каков был результат каждого из этих совещаний? К какому из стандартных типов результатов эффективных совещаний их можно отнести (мнение, действие, документ)? Какие стратегии и тактики переговоров, используемые участниками совещания, были эффективными и почему? Какие технологические инновации использовались или могли бы</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>управления и КСО</p> <p>3. Организует мониторинг реализации принципов корпоративного управления и КСО в деятельности компании</p> | <p>использоваться в ходе их проведения?</p> <p>2. Обеспечивает способы эффективного применения на практике стандартов, нормативно-правовых актов, регулирующих сферу корпоративного управления и КСО</p> <p>Деловая игра. Внедрение компании на новый рынок.</p> <p>Цель игры - научиться работать в коллективе, приобрести навыки публичного выступления, презентации своих разработок, развить творческие способности, принимать решения, которые будут наиболее выгодными для фирмы - заказчика.</p> <p>Четырем рекламным агентствам предлагается разработать план внедрения на рынок модной молодежной одежды зарубежной марки Alex, а именно:</p> <p>1 Дать психологическую характеристику человека, который олицетворяет марку в Восточной Европе.</p> <p>2 Придумать логотип компании, девиз и фирменное сочетание цветов, предложить идеи по оформлению зала магазина.</p> <p>3 Выбрать интересные, необычные идеи по обслуживанию клиентов.</p> <p>4 Предложить план распределения торговых точек по региону, обосновать свою позицию, пользуясь таблицей, в которой приведены затраты на различные мероприятия, связанные с открытием магазина и проведением рекламной кампании.</p> <p>5 Разработать план рекламной кампании, указать с помощью каких средств она должна осуществляться.</p> <p>1. Организует мониторинг реализации принципов корпоративного управления и КСО в деятельности компании</p> <p>Задание 1. Руководитель объяснит молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>1. Почему бы Вам не посоветоваться сор мной, прежде чем что-то предпринимать?</p> <p>2. Вам не по душе, что я критикую Вас?</p> <p>3. По-видимому, мне нужно было больше учить Вас</p> <p>4. Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?</p> |
|--|--|---|

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками).
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Гражданский кодекс РФ. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
3. Федеральный закон от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/

Основная литература

4. Лашко С.И. Международные переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.И. Лашко, И.О. Мартыненко. - Москва: Издательский Центр РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 132 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/556549>
5. Матвеева Л.В. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 121 с. — (Серия : Авторский учебник). – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-428793>

Дополнительная литература

6. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 248 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/542559>
7. Фройнд Д. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Д. Фройнд. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 276 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/915911>
8. Кеннеди Гэвин Переговоры: Полный курс [Электронный ресурс] : пер. с англ. / Г. Кеннеди. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 388 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/915917>
9. Рыбкин А.Г. Стратегия сложных переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 260 с. – (Высшее образование: Магистратура). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/952392>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/> (<http://library.fa.ru/files/elibfa.pdf>)
2. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
5. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
2. Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
3. Электронная библиотека <http://grebennikon.ru>
4. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки <https://dvs.rsl.ru/>
5. Электронная коллекция книг издательства Springer: Springer eBooks <http://link.springer.com/>
6. Видеотека учебных фильмов «Решение» (тематические коллекции «Менеджмент», «Маркетинг. Коммерция. Логистика», «Юриспруденция» <http://eduvideo.online/>
7. Коллекция научных журналов Oxford University Press <https://academic.oup.com/journals/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовку к семинарским занятиям следует планировать и готовиться систематически, так как темы дисциплины логически взаимосвязаны. Равное внимание следует уделять как учебной литературе, так и научным публикациям. Особое внимание необходимо уделять работе с аналитическими и фактическими данными.

Студентам следует:

Прорабатывать рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только учебную литературу, но и нормативные правовые акты и материалы периодической печати и интернет ресурсы;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в ходе семинара активно участвовать в рабочей группе по выполнению заданного задания, готовить краткие, четкие выступления, участвовать в обсуждении докладов и результатов;
- на занятии доводить каждую поставленную задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Не следует оставлять нерешенные вопросы, для выяснения и понимания содержания их решения следует задать преподавателю и коллегам вопросы по материалу, вызвавшему затруднения.

Студентам, пропустившим занятия выполнить задание семинарского занятия и представить результаты в процессе индивидуальной работы с преподавателем. Студенты, не предоставившие такие результаты или не участвующие активно в работе на семинарах, упускают возможность получить баллы за работу в соответствующем семестре.

Формы семинарских занятий, проводимых в интерактивной форме:

1. Дискуссия

Дискуссия состоит из трех этапов:

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед студентом стоит задача уяснить проблему и цель дискуссии. Главное правило дискуссии – выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументировано подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.

Вторая стадия – стадия оценки – обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед студентом ставятся следующие задачи:

- начать обмен мнениями;
- собрать максимум мнений, идей, предложений. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
- не уходить от темы;
- оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии.

В конце дискуссии у студентов есть право самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия – стадия консолидации – предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Студенты анализируют и оценивают проведенную дискуссию, подводят итоги, результаты.

Подготовка к дискуссии включает в себя изучение материала, полученного на лекции и дополнительного материала, рекомендованного преподавателем.

Методические указания для обучающихся по обсуждению кейсовой ситуации:

- преподаватель самостоятельно делит группы на несколько подгрупп по 6-12 человек;
- студентам дается время на изучение кейса;
- обсуждение вопросов кейса в группе и выработка альтернативных решений;
- каждая группа предлагает свои альтернативные решения обозначенных в кейсе проблем;
- обсуждение вариантов решений всеми студентами из предложенных и выработка единого решения с аргументацией;
- совместно с преподавателем, который выступает в роли модератора – подводятся итоги и отмечаются положительные и отрицательные стороны.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронны

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows Microsoft office
2. Антивирусная защита ESET NOD32

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
- Аналитическая система Bloomberg Professional.
- SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences)—статистический пакет для социальных наук).
- базы данных Росстата: ЦБСД, ЕМИСС, ССРД МВФ -Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki> -Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» <http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

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

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.