

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Теория и практика переговорного процесса Б1.В.ДВ.2

Направление подготовки: 42.04.01 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Геобрендинг

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т.

Рецензент(ы):

Морозова Г.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т. Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций, Tatiana.Sidelnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

В соответствии с назначением основной целью курса является изучение студентами: - теории и практики переговорного процесса; - современных технологий общения. Задачи курса - научить студентов: - понимать значение переговоров для современной жизни; - применять теоретические знания для анализа переговорного процесса; - уметь применять полученные знания на практике в деятельности специалиста по связям с общественностью

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 42.04.01 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.3 Профессиональный" основной образовательной программы 031600.62 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр. Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б3.ДВ3 Цикл профессиональных дисциплин и относится к дисциплине по выбору ". Осваивается на четвертом курсе (8 семестр). Курс "Теория и практика переговорного процесса" является логическим продолжением и углублением базового курса "Конфликтология". Предпосылкой успешного освоения данной дисциплины являются также знания и компетенции, приобретенные при изучении дисциплин "Технологии Эффективных коммуникаций", "Социология массовых коммуникаций", "Психология массовых коммуникаций" "Психология влияния и противостояние влиянию"

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности
ОК-7 (общекультурные компетенции)	умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков
ПК-9 (профессиональные компетенции)	обладает базовыми навыками общения, умением устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:
 - а) теории переговорного процесса;
 - б) базовые характеристики переговоров;
 - в) основные техники ведения переговоров

2. должен уметь:

-применять полученные обобщенные знания, относящиеся к переговорному процессу, в анализе конкретной ситуации; - синтезировать знания и информацию, которыми располагают другие студенты группы, выполняющие общую коллективную работу, в интересах решения поставленной задачи; - принимать решения в условиях строгого контроля и дефицита времени, восполнять отсутствующее представление о конкретных деталях, исходя из знаний о явлении (ситуации) в целом.

3. должен владеть:

-системным видением объекта исследования в возможно более полном сочетании его внутренних и внешних связей, взаимодействий со средой, единстве структурных и функциональных характеристик; -инструментарием обеспечения эффективности переговорного процесса.

-

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетных(ые) единиц(ы) 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов	1	1	0	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров	1	2	0	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса	1	3	0	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса	1	4	0	2	0	контрольная работа
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	1	5	0	4	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	1	6	0	2	0	устный опрос
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	1	7	0	2	0	устный опрос
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	1	8	0	2	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	зачет
	Итого			0	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов

практическое занятие (2 часа(ов)):

Переговоры как научная и практическая проблема. Возникновение первых работ по переговорной проблематике. Основные этапы развития исследований по переговорам. разработок.

Тема 2. Виды и функции переговоров

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация переговоров. Горизонтальные, вертикальные и совместные переговоры. Внутрикомандные переговоры: достижение консенсуса. Переговоры "вне стола". Переговоры экспертов. Переговоры на высшем уровне.

Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса

практическое занятие (2 часа(ов)):

Методы ведения переговоров как способы организации и проведения переговорного процесса. ?Вариационный?, ?компромиссный?, метод ?уравновешивания? и ?интеграции?: сущность, целесообразность применения.

Тема 4. Динамика переговорного процесса

практическое занятие (2 часа(ов)):

Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.

Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента.

Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах

практическое занятие (2 часа(ов)):

Язык мимики и жестов и его учет в переговорном процессе. Классификация жестов (неосознаваемые, экспрессивные, символические, многозначные, взаимозаменяемые, ритмические). Части тела (руки, плечи, торс, ноги). Сигналы тела.

Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса

практическое занятие (2 часа(ов)):

НЛП как современная психотехнология: понятие, подходы. Фильтры восприятия. Структура субъективного опыта. Мета ? Милтон модели. Нейробиологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия.

Тема 8. Техники ведения переговоров

практическое занятие (2 часа(ов)):

Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов	1	1	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров	1	2	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
3.	Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса	1	3	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса	1	4	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	1	5	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	1	6	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	1	7	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	1	8	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	Итого				18	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения На лекциях: - информационная лекция; -проблемная лекция. -лекция -демонстрация -лекция вдвоем На семинарах: - выступления студентов с докладами по заданному материалу; - подготовка и защита рефератов; - проблемная дискуссия; -модерация (работа в "малых группах") - ролевые игры -письменный анализ различных точек зрения на одну и ту же проблему, формулирование и аргументация собственной точки зрения; - создание алгоритма разрешения конфликтной ситуации, заданной преподавателем -подготовка и представление кейзов различных видов конфликтов, -составление структурно-логических схем -визуализация проблемы - перевод текстового материала в иную знаковую систему -подготовка демонстрация презентационных материалов по темам курса

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов

устный опрос , примерные вопросы:

Переговоры как средство урегулирование конфликтов. 1. Переговорное пространство. 2. Переговорная ситуация. 3. Взаимозависимость и взаимное согласование на переговорах. 4. Информационное преимущество и способы его обеспечения. 5. Дилеммы честности и доверия на переговорах.

Тема 2. Виды и функции переговоров

устный опрос , примерные вопросы:

Практическое задание ?Искусство компромисса? Студенты делятся на 2-3 группы экспертов, которые приглашены для выработки взаимоприемлемого решения в следующей ситуации: В Африке находятся 2 деревни ? М и N. Деревни только что вышли из конфликта (борьба кланово-этнических групп). Конфликт был завершён с помощью вмешательства ?третьей силы? (голубых касок ООН). После окончания конфликта ощущается напряженность, Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) предлагает построить больницу за счет своих средств с новейшим оборудованием. Построить больницу между деревнями (по техническим условиям) нельзя. Необходимо выбрать одну деревню и компенсировать ?убытки? другой; команды экспертов должны выработать комплекс мероприятий по решению данной проблемы.

Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

Стратегии и методы переговорного процесса. 1. Выбор варианта стратегии. 2. Методы ведения переговоров.

Тема 4. Динамика переговорного процесса

контрольная работа , примерные вопросы:

Занятие 1 1. Подготовка к переговорам как первая стадия ведения переговоров. 2. Фазы переговорного процесса. 3. Тактические приемы на переговорах. Занятие 2 1. Методы завершения переговоров. 2. Критерии оценки результатов переговоров. 3. "Форс-мажор" и ответственность сторон

Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

Психологическое обеспечение переговорного процесса. 1. Основы восприятия противоположной стороны. 2. Классификация стереотипов восприятия контрагента. 3. Типы коммуникации на переговорах: активное и пассивное слушание. 4. Роль эмоций в переговорном процессе. 5. Психологическое обеспечение переговоров на всех стадиях переговорного процесса

Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах

устный опрос , примерные вопросы:

Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах. 1. Невербальное общение и место в ней языка мимики и жеста. 2. Наблюдаемое поведение на переговорах. 3. Динамика телодвижений. 4. Реакция лица.

Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса. 1. Возможности и границы применения приемов нейролингвистического программирования в переговорах. 2. Учет модальностей восприятия и обработки информации людьми при проведении переговоров 3. Нейрологические уровни и их учет при взаимодействии договаривающихся сторон. 4. Техники манипулирования на переговорах.

Тема 8. Техники ведения переговоров

устный опрос , примерные вопросы:

Техники ведения переговоров. 1. Техники речевого общения в переговорном процессе 2. Использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). 3. Техники противостояния манипуляциям 4. Типы вопросов. 5. Работа с возражениями.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Принцип свободы слова в деятельности СМИ. 1. Роль переговоров в жизни современного общества 2. Понятие переговорного процесса 3. Основные характеристики переговорного процесса 4. Виды и функции переговоров 5. Субъекты и предмет переговоров 6. Позиции и пропозиции в переговорах 7. Понятие "результат" переговоров 8. Моральная сторона ведения переговоров 9. Организация переговоров как процесса 10. Подготовка к переговорам 11. Планирование переговорного процесса 12. Постановка целей 13. Информационная подготовка 14. Методы подготовки к переговорам 15. Начало переговоров 16. Размещение участников переговоров 17. Обсуждение процедуры и регламента переговоров 18. Согласование повестки дня 19. Определение общих интересов 20. Начало беседы и его психологические приемы 21. Стадии переговоров 22. Интересы сторон в переговорном процессе 23. Различие в понятиях "позиция" и "интересы" 24. Противоречивые и совместимые интересы 25. Техники НЛП в переговорном процессе. 26. Нейрологические уровни при работе с убеждениями участников переговоров

Программа дисциплины "Теория и практика переговорного процесса"; 031600.62 Реклама и связи с общественностью; профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т.

Регистрационный номер Страница 12 из 15.

27. Понятие "решения" и их классификация 28. Обсуждение вариантов 29. Завершение переговоров 30. Понятие "результат" переговоров 31. Критерии эффективности переговоров 32. Анализ результатов переговоров 33. Психология принятия решений в переговорном процессе 34. Индивидуальные различия и психологический тип участника переговоров, принимающего решения 35. Психологические барьеры и "поведенческие ловушки на пути принятия решений 36. Стратегия и тактика переговорного процесса 37. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества 38. Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса 39. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена 40. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества 41. Стратегии и тактики ведения конфронтационных переговоров 42. Психологическая сущность понятия "манипуляция" 43. Психотехнология манипулирования на переговорах 44. Приемы защиты от манипуляций 45. Обман как психологический феномен переговорного процесса 46. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе 47. Субъекты медиации 48. Виды медиации 49. Принципы медиации 50. Социальные роли и функции медиатора 51. Эффективность медиации 52. Западная культура ведения переговоров 53. Восточная культура ведения переговоров 54. Понятие о национальных стилях ведения переговоров 55. Роль принудительных мер в современных условиях 56. Виды принуждения (применений санкций, ввод миротворческих сил, принуждение к миру) 57. Каковы предпосылки применения насильственных методов разрешения конфликтов 58. Опыт использования принудительных мер: возможности и ограничения 59. Понятие "оптимальное решение" в конфликтной ситуации 60. "Ненасильственные методы разрешения конфликтов"

7.1. Основная литература:

Научные коммуникации в российской провинциальной археологии (конец XIX - 20-е гг. XX в.), Ванюшева, Ксения Викторовна, 2014г.

Личность телеведущего в процессе социальной коммуникации в трансформирующемся российском обществе, Крикунова, Юлия Анваровна, 2011г.

7.2. Дополнительная литература:

Эффективная коммуникация, Бастрикова, Елена Михайловна;Палеха, Екатерина Сергеевна, 2011г.

7.3. Интернет-ресурсы:

Аналитика конфликта - aconflict.ru

Виртуальный учебно-методический комплекс - read.virmk.ru

Конфликтология - conflictologiy.narod.ru

Психология от А до Я - <http://psyznaiyka.net/konfliktologiya.html>

Психологос - www.psychologos.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Теория и практика переговорного процесса" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

- проектор и ноутбук; - принтер и копировальный аппарат для создания раздаточных материалов; - ватман и фломастеры для выполнения творческих заданий в малых группах.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 42.04.01 "Реклама и связи с общественностью" и магистерской программе Геобрендинг .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Морозова Г.В. _____

"__" _____ 201__ г.