

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт массовых коммуникаций и социальных наук



**Программа дисциплины**

Теория и практика переговорного процесса М1.ДВ.2

Направление подготовки: 031600.68 - 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 массовых коммуникаций и социальных наук:

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_г

Регистрационный No 8685914

Казань  
2014

## 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 Отделение массовых коммуникаций, 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 " М1.ДВ.2 Общенаучный" основной образовательной программы 031600.68 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел "М.1.ДВ.2 Общенаучный цикл дисциплин и относится дисциплине по выбору". Осваивается на первом курсе (1 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-1 (общекультурные компетенции)	способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения
ПК-15 (профессиональные компетенции)	способностью руководить созданием эффективной коммуникационной инфраструктуры организации

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. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике

## 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. Предмет курса и природа переговоров (взаимная зависимость и согласование, информационное преимущество и конфликт).	1		1	1	0	устный опрос
2.	Тема 2. Подготовка переговоров	1		1	1	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	
3.	Тема 3. Психологическое обеспечение переговорного процесса.	1		1	1	0	устный опрос
4.	Тема 4. Принципы паритетности и "позиция силы" при проведении переговоров	1		1	1	0	устный опрос
5.	Тема 5. Этика в переговорах.	1		1	1	0	устный опрос
6.	Тема 6. Национальные особенности в переговорах.	1		1	1	0	устный опрос
7.	Тема 7. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	1		1	1	0	устный опрос
8.	Тема 8. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	1		1	1	0	устный опрос
9.	Тема 9. Ментальные ловушки	1		1	1	0	контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	зачет
	Итого			9	9	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Предмет курса и природа переговоров (взаимная зависимость и согласование, информационное преимущество и конфликт).**

**лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Цели и задачи курса. Природа переговоров. Переговорное пространство и переговорная ситуация. Понятия взаимной зависимости и взаимного согласования. Информационное преимущество. Дилеммы честности и доверия. Сущность конфликта и управление им.

**практическое занятие (1 часа(ов)):**

Цели и задачи курса. Природа переговоров. Переговорное пространство и переговорная ситуация. Понятия взаимной зависимости и взаимного согласования. Информационное преимущество. Дилеммы честности и доверия. Сущность конфликта и управление им.

**Тема 2. Подготовка переговоров**

**лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Выбор стратегии, установление рамок переговоров и их планирование, проблема уступок, анализ позиции контрагента.

**практическое занятие (1 часа(ов)):**

Выбор стратегии, установление рамок переговоров и их планирование, проблема уступок, анализ позиции контрагента.

### **Тема 3. Психологическое обеспечение переговорного процесса.**

#### ***лекционное занятие (1 часа(ов)):***

Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента. Суть когнитивных предубеждений. Психологические феномены "эскалация обязательств" и "проклятие победителя". "Эффект вклада" и реактивная девальвация. Роль коммуникации в переговорах. Активное и пассивное слушание. Настроение и эмоции на переговорах.

#### ***практическое занятие (1 часа(ов)):***

Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента. Суть когнитивных предубеждений. Психологические феномены "эскалация обязательств" и "проклятие победителя". "Эффект вклада" и реактивная девальвация. Роль коммуникации в переговорах. Активное и пассивное слушание. Настроение и эмоции на переговорах.

### **Тема 4. Принципы паритетности и "позиция силы" при проведении переговоров**

#### ***лекционное занятие (1 часа(ов)):***

Сила знания, компетенции и информации. Значение ресурсов при ведении переговоров. Сила статуса. Управление силой. Принцип взаимности, недостаточности, общественного одобрения. Институт посредничества.

#### ***практическое занятие (1 часа(ов)):***

Сила знания, компетенции и информации. Значение ресурсов при ведении переговоров. Сила статуса. Управление силой. Принцип взаимности, недостаточности, общественного одобрения. Институт посредничества.

### **Тема 5. Этика в переговорах.**

#### ***лекционное занятие (1 часа(ов)):***

Этика конечного результата. Этика правил. Этика социального договора. Этика личности. Неэтичная тактика, правда и неправда на переговорах. Последствия неэтичной тактики.

#### ***практическое занятие (1 часа(ов)):***

Этика конечного результата. Этика правил. Этика социального договора. Этика личности. Неэтичная тактика, правда и неправда на переговорах. Последствия неэтичной тактики.

### **Тема 6. Национальные особенности в переговорах.**

#### ***лекционное занятие (1 часа(ов)):***

Китайская модель ведения переговоров. Американский стиль переговоров. Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Степени осведомленности о культуре противоположной стороны.

#### ***практическое занятие (1 часа(ов)):***

Китайская модель ведения переговоров. Американский стиль переговоров. Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Степени осведомленности о культуре противоположной стороны.

### **Тема 7. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах**

#### ***лекционное занятие (1 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. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как зеркало души.

#### ***практическое занятие (1 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. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как зеркало души.

#### **Тема 8. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса**

##### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

НЛП как современная психотехнология: понятие, подходы. Фильтры восприятия. Структура субъективного опыта. Мета - Милтон модели. Нейрологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия. Использование ведущей репрезентативной системы партнера по сбору и обработки информации как средство повышения эффективности переговоров Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

##### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

НЛП как современная психотехнология: понятие, подходы. Фильтры восприятия. Структура субъективного опыта. Мета - Милтон модели. Нейрологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия. Использование ведущей репрезентативной системы партнера по сбору и обработки информации как средство повышения эффективности переговоров Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

#### **Тема 9. Ментальные ловушки**

##### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Природа и назначение ментальных ловушек. Упорство. Амплификация. Фиксация. Реверсия. Опережение. Противление. Затягивание. Разделение. Ускорение. Регулирование. Техники противостояния ментальным ловушкам в переговорах.

##### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Природа и назначение ментальных ловушек. Упорство. Амплификация. Фиксация. Реверсия. Опережение. Противление. Затягивание. Разделение. Ускорение. Регулирование. Техники противостояния ментальным ловушкам в переговорах.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Предмет курса и природа переговоров (взаимная зависимость и согласование, информационное преимущество и конфликт).	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Подготовка переговоров	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
3.	Тема 3. Психологическое обеспечение переговорного процесса.	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Принципы паритетности и "позиция силы" при проведении переговоров	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
5.	Тема 5. Этика в переговорах.	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
6.	Тема 6. Национальные особенности в переговорах.	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
7.	Тема 7. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
8.	Тема 8. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	1		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Ментальные ловушки	1		подготовка к контрольной точке	2	контрольная точка
	Итого				18	

## 5. 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

Виды контроля: текущий (тестирование, контрольные работы, устный опрос), итоговый (в форме зачета).

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

### **Тема 1. Предмет курса и природа переговоров (взаимная зависимость и согласование, информационное преимущество и конфликт).**

устный опрос , примерные вопросы:

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. 6. Управление конфликтом на переговорах.

### **Тема 2. Подготовка переговоров**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Выбор варианта стратегии. 2. Установление рамок переговоров. 3. Стадии и фазы переговоров. 4. Процесс планирования переговоров.

### **Тема 3. Психологическое обеспечение переговорного процесса.**

устный опрос , примерные вопросы:

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.

### **Тема 4. Принципы паритетности и "позиция силы" при проведении переговоров**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Собственные границы и альтернативы переговоров. 2. Анализ позиции противоположной стороны. 3. Принципы паритетности и "позиция силы" при проведении переговоров

### **Тема 5. Этика в переговорах.**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Этическая составляющая организации и проведения переговоров. 2. Разрешенные и запрещенные приемы ?дипломатического торга?. 3. Неэтичная тактика и ее последствия.

### **Тема 6. Национальные особенности в переговорах.**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Китайское видение мира. Логика подхода к переговорам по-китайски. 2. Американский стиль ведения переговоров. 3. Влияние культурных различий на переговоры. 4. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. 5. Степени осведомленности о культуре противоположной стороны.

### **Тема 7. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах**

устный опрос , примерные вопросы:

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

### **Тема 8. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Возможности и границы применения приемов нейро-лингвистического 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 9. Ментальные ловушки**

контрольная точка , примерные вопросы:

Тест по пройденным темам

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

### Список вопросов для самоконтроля:

1. Как определяется переговорное пространство и почему он имеет существенное значение?
2. Каковы характеристики переговорной ситуации и как она соотносится с переговорным пространством? Когда следует и когда не следует вести переговоры?
3. Что такое взаимозависимость и взаимное согласование?
4. Как американская политическая школа трактует природу переговоров?
5. Как понимать взаимозависимость и понимание в переговорном процессе?
6. Конфликт на переговорах: деструктивные и позитивные стороны, модель двойственной озабоченности (управление конфликтом)?
7. Каково взаимодействие целей и стратегии переговоров?
8. Что такое рамки переговоров?
9. Каковы основные компоненты планирования переговоров?
10. В чем особенность интеграционных переговоров?
11. Каково восприятие, познание и коммуникация на переговорах?
12. Какие рычаги используются на переговорах?
13. Что такое информационная асимметрия и как она влияет на переговорный процесс?
14. Как формировать преимущества на переговорах?
15. В чем заключается смысл посредничества? В каких случаях стороны обращаются к данному институту?
16. Что такое этика и как она соотносится с переговорами?
17. Какие этические системы в переговорном процессе вы знаете?
18. Как ввести в заблуждение и что это означает на переговорах?
19. В чем заключается стиль ведения переговоров по-американски?
20. В чем заключается секрет китайского подхода к переговорам?
21. Как культурные различия влияют на переговоры?
22. Что важно знать о подготовке публичного выступления?
23. Что такое невербальное общение, и каково ее место?
24. Каковы проявления жестов обмана, заинтересованности, готовности пойти на уступки?
25. Что вы можете сказать о языке частей тела?
26. Как читать мимику лица и положение глаз?
27. Каковы возможности НЛП в переговорах?
28. Что такое модальность речи и ее значение на переговорах?
29. Какие ментальные ловушки вы знаете?
30. Как избежать ментальных ловушек?
31. В чем проявляется манипулирование в переговорах?

### Вопросы для зачета:

1. Переговорное пространство.
2. Переговорная ситуация.
3. Стадии переговорного процесса
4. Взаимозависимость и взаимное согласование на переговорах
5. Конфликт на переговорах и его урегулирование.
6. Статус и возможности третьей стороны в переговорном процессе
7. Основные компоненты планирования переговоров.
8. Восприятие, познание и коммуникация на переговорах.
9. Переговорные техники
10. Информационная асимметрия.
11. Институт посредничества на переговорах.

12. Этические нормы переговорного процесса.
13. Принцип паритета и "позиция силы" в переговорном процессе
14. Обманная тактика и ее последствия.
15. Влияние на переговоры национальных особенностей и культурных различий.
16. Невербальное общение.
17. Запрещенные и разрешенные приемы в переговорах
18. Возможности и ограничения применения техник НЛП в переговорах.
19. Техника манипулирования
20. Телефонный разговор как возможный канал переговоров

### **7.1. Основная литература:**

Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебник / М.Л. Асмолова. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 247 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=182234>

Организационное поведение: Учебное пособие / Т.П. Хохлова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр, 2009. - 509 с.:// <http://znanium.com/bookread.php?book=200571>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Курбатов, Владимир Иванович. Конфликтология: учебное пособие для студентов гуманитарных вузов / В. И. Курбатов.- Изд. 3-е, стер.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.?444 с. (1 экз.)
- 2.Лазукин А. Д. Конфликтология: учеб. пособие / А. Д. Лазукин. - М.: ОМЕГА-Л, 2010. - 151 с. (кафедральный фонд)
3. Сергеев, Сергей Алексеевич. История конфликтологии: учебное пособие / С. А. Сергеев; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т".- Казань: КГТУ, 2010.?231 с. (1 экз.)
- 4.Фелау Э. Г. Конфликты на работе: как их распознавать, разрешать, предотвращать / Эберхард Г. Фелау; [пер. с нем. Е. А. Зись]. - 3-е изд., испр. - М.: Омега-Л: СмартБук, 2008. - 128 с. (1 экз.)
5. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Словарь конфликтолога: более 1700 понятий / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.- 3-е изд., испр. и доп.- Москва: Эксмо, 2010.- 652 с. (3 экз.)
6. Зарипова И. Р. Конфликтология в социальной работе: учеб.-метод. пособие / И. Р. Зарипова. - Казань: КГТУ, 2009. - 85 с. (1 экз.)

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Конфликтология - <http://conflictologiy.narod.ru/>

Конфликтология учебное пособие - [http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown\\_konflictions/](http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konflictions/)

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

САЙТ ИНТЕГРАЛЬНОГО ЧЕЛОВЕКОВЕДЕНИЯ -

<http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/konflikt10p5.html>

Электронный журнал о рекламе, маркетинге и PR - <http://www.advertology.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

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

- 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 031600.68 "Реклама и связи с общественностью" и магистерской программе Геобрендинг .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Морозова Г.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.