

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Теория и практика переговорного процесса БЗ.ДВ.3

Направление подготовки: 031600.62 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

Квалификация выпускника: бакалавр

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 (отделение массовых коммуникаций):

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

Регистрационный No 941837614

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 " 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. должен демонстрировать способность и готовность:

- применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 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.	8		2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров.	8		2	2	0	творческое задание

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. Стратегии и методы переговорного процесса	8		4	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса.	8		4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	8		2	2	0	контрольная точка устный опрос
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	8		2	2	0	устный опрос
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	8		2	2	0	устный опрос
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	8		2	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров	8		2	6	0	творческое задание
10.	Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса	8		2	2	0	устный опрос
11.	Тема 11. Многосторонние переговоры	8		2	0	0	
12.	Тема 12. Переговорный стиль	8		2	4	0	устный опрос
13.	Тема 13. Третья сторона в урегулировании конфликта	8		4	4	0	контрольная точка
14.	Тема 14. Принудительные меры при урегулировании конфликтов	8		2	0	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			34	34	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Переговоры как научная и практическая проблема. Возникновение первых работ по переговорной проблематике. Основные этапы развития исследований по переговорам. Тенденции в изучении переговоров. Зарубежные исследовательские центры. Развитие отечественных исследований по переговорам. Применение на практике научных разработок.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Переговоры как научная и практическая проблема. Возникновение первых работ по переговорной проблематике. Основные этапы развития исследований по переговорам. Тенденции в изучении переговоров. Зарубежные исследовательские центры. Развитие отечественных исследований по переговорам. Применение на практике научных разработок.

Тема 2. Виды и функции переговоров.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация переговоров. Горизонтальные, вертикальные и совместные переговоры. Внутрикомандные переговоры: достижение консенсуса. Переговоры "вне стола". Переговоры экспертов. Переговоры на высшем уровне. Функции переговоров и их соотношение при соперничестве и сотрудничестве сторон.

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. Функции переговоров и их соотношение при соперничестве и сотрудничестве сторон.

Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Методы ведения переговоров как способы организации и проведения переговорного процесса. ?Вариационный?, ?компромиссный?, метод ?уравновешивания? и ?интеграции?: сущность, целесообразность применения. Стратегии ведения переговоров как продолжение борьбы или как процесс решения проблемы совместными усилиями. Две основных стратегии - позиционный торг и совместный процесс разрешения проблемы. Стратегия ?выигрыш - проигрыш?, ?выигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?проигрыш?.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Методы ведения переговоров как способы организации и проведения переговорного процесса. ?Вариационный?, ?компромиссный?, метод ?уравновешивания? и ?интеграции?: сущность, целесообразность применения. Стратегии ведения переговоров как продолжение борьбы или как процесс решения проблемы совместными усилиями. Две основных стратегии - позиционный торг и совместный процесс разрешения проблемы. Стратегия ?выигрыш - проигрыш?, ?выигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?проигрыш?.

Тема 4. Динамика переговорного процесса.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Определение времени. Пространственная организация. Место переговоров. Расположение за столом участников переговоров. Тактические приемы на переговорах. Методы завершения переговоров.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Определение времени. Пространственная организация. Место переговоров. Расположение за столом участников переговоров. Тактические приемы на переговорах. Методы завершения переговоров.

Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса

лекционное занятие (2 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 (2 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 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах

лекционное 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. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как ?зеркало души?. Учет национальной специфики невербальных проявлений в процессе переговоров.

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. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как ?зеркало души?. Учет национальной специфики невербальных проявлений в процессе переговоров.

Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса

лекционное занятие (2 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 обработке информации как средство повышения эффективности переговоров. Подстройка и ведение. Рефрейминг. Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

практическое занятие (2 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 обработке информации как средство повышения эффективности переговоров. Подстройка и ведение. Рефрейминг. Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

Тема 8. Техники ведения переговоров

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники противостояния манипуляциям. Типы вопросов. Работа с возражениями.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники противостояния манипуляциям. Типы вопросов. Работа с возражениями.

Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Скрытые мотивы участников переговоров. ?Трудные? партнеры. Фактор психологического давления. Эффект психологического заражения. Ошибки планирования. Ошибки при использовании технического арсенала. Условия эффективных переговоров.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Скрытые мотивы участников переговоров. ?Трудные? партнеры. Фактор психологического давления. Эффект психологического заражения. Ошибки планирования. Ошибки при использовании технического арсенала. Условия эффективных переговоров.

Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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

практическое занятие (2 часа(ов)):

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

Тема 11. Многосторонние переговоры

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Возрастание роли многосторонних переговоров в современном мире. Причины интенсификации многосторонних переговоров. Формы многосторонних переговоров и особенности их проведения. Принятие решений на многосторонних переговорах.

Тема 12. Переговорный стиль

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Проблема определения понятия ?переговорный стиль?. Учет типологии ?конфликтных личностей? противоположной стороны для определения стиля переговоров. Личностный стиль ведения переговоров. ?Жесткие? переговоры. Методологические подходы к исследованию национальных стилей. Примеры национальных стилей ведения переговоров (США, Франция, Германия, Великобритания и др.). Специфика переговоров с представителями различных деловых структур, политические переговоры и др.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Проблема определения понятия ?переговорный стиль?. Учет типологии ?конфликтных личностей? противоположной стороны для определения стиля переговоров. Личностный стиль ведения переговоров. ?Жесткие? переговоры. Методологические подходы к исследованию национальных стилей. Примеры национальных стилей ведения переговоров (США, Франция, Германия, Великобритания и др.). Специфика переговоров с представителями различных деловых структур, политические переговоры и др.

Тема 13. Третья сторона в урегулировании конфликта

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятия ?третья сторона в урегулировании конфликта?, ?посредничество?, ?оказание ?добрых услуг?, ?наблюдение за ходом переговоров?, ?арбитраж?. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Многообразие видов посредничества. Официальное и неофициальное посредничество.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятия ?третья сторона в урегулировании конфликта?, ?посредничество?, ?оказание ?добрых услуг?, ?наблюдение за ходом переговоров?, ?арбитраж?. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Многообразие видов посредничества. Официальное и неофициальное посредничество.

Тема 14. Принудительные меры при урегулировании конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Роль принудительных мер в современных условиях. Виды принуждения (применений санкций, ввод миротворческих сил, принуждение к миру). Опыт использования принудительных мер: их возможности и ограничения принудительных. Эволюция принудительных мер. Проблемы, связанные с использованием принудительных мер. Операции ?второго поколения?. ?Гуманитарная интервенция?.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоёмкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов.	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров.	8		подготовка к творческому заданию	10	творческое задание
3.	Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса.	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	8		подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
9.	Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров	8		подготовка к творческому заданию	2	творческое задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса	8		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
12.	Тема 12. Переговорный стиль	8		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
13.	Тема 13. Третья сторона в урегулировании конфликта	8		подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
	Итого				76	

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

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

Тема 1. 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.

творческое задание , 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 счёт 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.

устный опрос , 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

контрольная точка , примерные вопросы:

Тест по пройденным темам

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 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров

творческое задание , примерные вопросы:

Эвристическая игра ?Искусство разрешения конфликта? В рамках этой игры искусственно создается конфликтная ситуация, разрешение которой направляется и регулируется преподавателем, который, кроме того, на?правляет общий ход игры. Цель игры Развитие способностей выхода из конфликтной ситуа?ции на основе корректного разрешения конфликта.

Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

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

Тема 11. Многосторонние переговоры

Тема 12. Переговорный стиль

устный опрос , примерные вопросы:

Переговорный стиль. 1. Понятие ?переговорный стиль?. 2. Личностный стиль ведения переговоров. 3. ?Жесткие? переговоры. 4. Национальный стиль ведения переговоров

Тема 13. Третья сторона в урегулировании конфликта

контрольная точка , примерные вопросы:

1. Понятия ?третья сторона в урегулировании конфликта?. 2. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. 1. Посредничество (медиация) как способ разрешения конфликта. 2. Многообразие видов посредничества. Официальное и неофициальное посредничество. 3. Психологический портрет посредника. 4. Тактические приемы медиации.

Тема 14. Принудительные меры при урегулировании конфликтов

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

□ вопросы к экзамену

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

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:

Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебник / М.Л. Асмолова. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 247 с.: 60x88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). (обложка) ISBN 978-5-369-00562-0, 300 экз.

<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.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0112-2, 1000 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=200571>

7.2. Дополнительная литература:

Бужин В.Н., Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: массовые коммуникации и медиапланирование. Москва Дашков и К-, 2012.

<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793>

Вирин Ф. Ю. Интернет-маркетинг. Полный сборник практических инструментов. Москва Издательство "Манн, Иванов и Фербер", Эксмо Издательство "Манн, Иванов и Фербер", Эксмо, 2010. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=13489>

Виханский Олег Самуилович, Наумов Александр Иванович. Менеджмент: Учебник. 6. Москва Издательство "Магистр" Москва ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014.

<http://znanium.com/go.php?id=472344>

Годин А.М. Брендинг. Москва Дашков и К-, 2012.

<http://znanium.com/bookread.php?book=329358>

Гостенина Валентина Ивановна, Киселев Александр Георгиевич. Социология массовой коммуникации: Учебник. 2. Москва Альфа-М Москва ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. <http://znanium.com/go.php?id=404699>

Гундарин Михаил Вячеславович. Теория и практика связей с общественностью: основы медиа-рилейшнз: Учебное пособие. Москва Издательство "ФОРУМ", 2011.

<http://znanium.com/go.php?id=243837>

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.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

- 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 031600.62 "Реклама и связи с общественностью" и профилю подготовки Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Морозова Г.В. _____

"__" _____ 201__ г.