

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 Б3.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 (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 " 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.

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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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).

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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. Нейробиологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Использование ведущей репрезентативной системы партнера по сбору и обработки 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. .

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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	Трудоемкость (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
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

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
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 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.**

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 нем 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:**

Практическая риторика, Стернин, Иосиф Абрамович, 2012г.

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

Коммуникации в политическом пространстве России, Морозова, Галина Викторовна, 2013г.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Аналитика конфликта - [aconflict.ru](http://aconflict.ru)

Виртуальный учебно-методический комплекс - [read.virmk.ru](http://read.virmk.ru)

Конфликтология - [conflictologiy.narod.ru](http://conflictologiy.narod.ru)

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

Психологос - [www.psychologos.ru](http://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.