



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)  
**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

Герасимова И.В.  
«26» января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента  
психологии и образования

Калниболанчук И.С.  
«26» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Теория и практика переговоров**  
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология  
Профиль Конфликтология  
Академический бакалавриат  
Форма подготовки очная

курс 3 семестр 6  
лекции 36 час.  
практические занятия 42 час.  
всего часов контактной работы 78 час.  
в том числе с использованием МАО 22 час.  
самостоятельная работа 30 час.  
в том числе на подготовку к экзамену - час  
контрольные работы - не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет 6 семестр  
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. №840

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол № 06 от «26» января 2022 г.

Заведующий департаментом психологии и образования канд. пед. наук Калниболанчук И.С.

Составитель канд психол наук, доцент Герасимова И.В.

**Владивосток**  
**2022**

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор Департамента психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор Департамента психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор Департамента психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор Департамента психологии и образования

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

## I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** изучения дисциплины «Теория и практика переговоров» - формирование базовых навыков организации и проведения переговоров.

**Задачи освоения дисциплины:**

- познакомить студентов общими принципами подготовки и проведения переговоров,
- способствовать овладению базовыми приемами эффективного профессионального общения в ходе переговоров;
- сформировать внутреннюю готовность к подготовке и ведению переговоров,
- стимулировать стремление найти свой стиль профессионального общения, выработать собственную систему коммуникативного самосовершенствования.

Для успешного освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные общекультурные компетенции:

- способность к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня,
- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности,
- способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности,
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций.

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

| Наименование категории универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
|--|---|---|
| Разработка и реализация проектов                 | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)  |
|---|---|
| УК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования | Знает общие принципы и правила подготовки и проведения переговоров, базовые приемы эффективного профессионального общения в ходе переговоров.                           |
|   | Умеет реализовывать на практике общие принципы и правила подготовки и проведения переговоров, базовые приемы эффективного профессионального общения в ходе переговоров. |
|   | Владеет общими принципами и правилами подготовки и проведения переговоров, базовыми приемами эффективного профессионального общения в ходе переговоров.                 |

### Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

| Наименование категории (группы) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
|--|---|---|
| Научно-исследовательский                                     | ПК-2 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп        | ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психолого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью |
| Просветительно-профилактический                              | ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций | ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи                                  |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)  |
|---|---|
| ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психолого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью | Знает различные методы и технологии ведения переговоров, разные стили профессионального общения.  |
|   | Умеет на практике реализовывать различные методы и технологии ведения переговоров, разные стили профессионального общения.  |
|   | Владеет различными методами и технологиями ведения переговоров, разными стилями профессионального общения.  |
| ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи                                  | Знает особенности применения различных методов оказания психолого-конфликтологической помощи, возможности коммуникативного самосовершенствования.<br>Умеет применять переговоры для оказания психолого-конфликтологической помощи.<br>Владеет базовыми навыками проведения переговоров для оказания психолого-конфликтологической помощи. |

## II. ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 академических часов).

Виды учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине:

| Обозначение | Виды учебных занятий и работы обучающегося  |
|-------------|---|
| Лек         | Лекции  |
| Пр          | Практические занятия  |
| СР          | Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения  |
| Контроль    | Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации |

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

| № | Наименование раздела дисциплины | Семестр | Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося |     |    |    |    |          | Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости |
|---|---------------------------------|---------|---|-----|----|----|----|----------|--|
|   |                                 |         | Лек   | Лаб | Пр | СЭ | СР | Контроль |  |
| 1 | Теория и практика переговоров   | 5       | 36  | -   | 42 |    | 30 |          | Устный опрос, участие в круглом столе, выступление             |
|   | Итого:                          |         | 36  |     | 42 |    | 30 |          | 108  |

## III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(Лекционные занятия – 36 ч.)

**Тема 1. Основа переговорного процесса. Структура и элементы переговорного процесса (6 часов, МАО – 3 час.)**

Переговоры как организованный процесс, ведущий к соглашению. Место переговоров среди других технологий взаимодействия.

Типология переговоров по Ч. Икле (направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений; с целью нормализации отношений; в целях перераспределения прав и обязанностей; с новым партнером; ориентированные на получение косвенных результатов).

Три стадии переговоров: подготовка; процесс переговоров; анализ подготовки, процесса и результатов переговоров.

Основные факторы риска в переговорах. Время. Место. Тематическая и процессуальная часть как основные характеристики переговоров. Работа с разнородными источниками информации.

Основные элементы переговоров: предмет переговоров, интересы и цели сторон, легитимность, стандарты принятия решений, опции (варианты решений), обязательства участников переговоров, ресурсы, участники переговоров, контроль за выполнением решений, санкции).

## **Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров, правила и принципы (6 часов, МАО – 3 час.)**

Стратегии на переговорах как способ достижения целей. Основные стратегии: открытого сотрудничества, открытого соперничества и аналитическая.

Три составляющие сотрудничества: адекватная коммуникация; эффективное просвещение; ответственное использование власти.

Основные правила принципиальных переговоров: отделите человека от проблемы; сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях; изобретайте взаимовыгодные варианты; настаивайте на использовании объективных критериев; определение переговоров с позиции сотрудничества.

Проблема внутрикомандного единства.

Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Характеристика качеств на переговорах (целеустремленность, твердость, терпение).

Характеристика психологического давления при переговорах (личные нападки, «хороший парень-плохой парень», позиционное давление).

Характеристика позиционного давления при переговорах (растущие требования, тактика «у нас нет другого выбора», отражение атаки, найдите общего знакомого).

## **Тема 3. Переговорные сценарии, технологии ведения переговоров (6 часов, МАО – 3 час.)**

Два типовых переговорных сценария: «позиционный торг» и «переговоры по интересам» или «принципиальные переговоры» (R.Fisher, U.Young, 1978).

Простая технология ведения переговоров: предмет переговоров, интересы сторон, общие интересы, цели сторон, варианты решений, аргументы для решений, участники переговоров, кто что будет делать и почему.

Усложненная технология ведения переговоров: предмет переговоров, цели сторон и участников, интересы сторон, варианты решений, аргументы для решений, легитимность процедуры, ресурсы сторон, участники переговоров, кто что будет делать и почему.

Вопросы интервью для посредника: субъективная картина ситуации, предмет переговоров, участники, интересы, цели, предложения к повестке

Поведение команды в перерывах - кокус (М.М. Лебедева).

#### **Тема 4. Технологии деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения (4 часа, МАО - 2 час.)**

Технологии деловой коммуникации: установление контакта, «малый» разговор, техники снижения эмоционального напряжения, активное слушание.

Вербальные и невербальные средства общения: виды слушания, речевая составляющая общения, интонационно-мелодическая, мимика и пантомимика, вегетатика. Конгруэнтность и неконгруэнтность.

Улыбка, имя собеседника и повышение его статуса в общении. Compliment в деловом общении. Обаяние как составляющая имиджа.

#### **Тема 5. Стили влияния в ходе переговоров. Механизмы влияния и убеждения (4 часа, МАО – 2 час.)**

Типология партнеров по переговорам, их коммуникативные стили и особенности восприятия; приемы убеждения и аргументации, ориентированные на типы.

Эффективный сбор информации. Вопросы и активное слушание.

Приемы эмоционального влияния: через эмоции (эмоциональное заражение); использование эмоционально заряженных слов (метафоры, притчи, афоризмы), передача смысла через историю; вовлечение в действие, личный пример, демонстрация;

Приемы убедительной аргументации: метод ТАФ, метод Сократа, метод авторитетного мнения, фактов и цифр, двусторонней аргументации, аргументация на языке выгод;

Тактические приемы влияния/убеждения: как добиться желательного и прекратить нежелательное поведение;

Усиление влияния. Приемы и тактики убеждения.

Техники управления диалогом.

Ассертивный и манипулятивный стили делового общения в переговорах. Работа с манипуляцией партнера. Как распознать манипуляцию. Как ответить манипулятору. Техники антиманипулятивной защиты.

### **Тема 6. Управление эмоциями (4 часа, МАО – 2 час.)**

Приемы снятия «эмоционального накала». Что делать, если «теряешь почву под ногами». Методы саморегуляции.

Как защитить себя от давления в переговорах. Методы защиты от давления в жестких переговорах. Уклонение. Отпор. Ответное давление. «Мостик через реку». Позиция «Давайте жить дружно». Паузы. Выжидание и т.д. Когда и что уместно применять.

### **Тема 7. Управление конфликтами в ходе переговоров. Конструктивный подход в проектировании конфликта (6 часов, МАО – 3 час.)**

Эффективные стратегии поведения в конфликте.

Конструктивный подход в проектировании конфликта. Роли внутри конфликтного процесса: участник, арбитр, посредник, консультант, представитель, миротворец.

Позиционно-функциональные модели организации взаимодействия. Арбитраж как разрешение конфликта с точки зрения установленной ранее нормы. Типовые модельные сценарии. Уместность.

Давление (конфронтация) как дискриминация или уничтожение одной из сторон конфликта другой стороной. Основные принципы. Типовые модельные сценарии. Уместность.

Переговоры. Основные принципы. Типовые модельные сценарии. Уместность. Дополнительные приемы конфликторазрешения. Переговоры при помощи посредника. Основные принципы. Типовые модельные сценарии. Уместность.

## **IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (42 часа, с использованием активных и интерактивных форм 12 час.)**

### **Тема 1. Основа переговорного процесса (5 час.)**



- Место переговоров среди других технологий взаимодействия.
- Основные стадии переговоров.
- Основные факторы риска в переговорах. Работа с разнородными источниками информации.
- Основные элементы переговоров.
- Проверочные задания 1-2.

## **Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров, правила и принципы (5 час.)**

- Основные стратегии (открытого сотрудничества, открытого соперничества и аналитическая). Составляющие сотрудничества. эффективное просвещение; ответственное использование власти.
- Основные правила принципиальных переговоров.
- Проблема внутрикомандного единства.
- Принципы поведения на переговорах.
- Качества, необходимые переговорщику.
- Психологическое давление при переговорах.
- Характеристика позиционного давления при переговорах.
- Проверочные задания 3-4.

## **Тема 3. Переговорные сценарии, технологии ведения переговоров (5 час.)**

- Типовые переговорные сценарии.
- Базовая технология ведения переговоров.
- Усложненная технология ведения переговоров.
- Вопросы интервью для посредник.
- Поведение команды в перерывах.
- Проверочные задания 5-6.

## **Тема 4. Технологии деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения (5 час.)**

- Технологии деловой коммуникации.
- Вербальные и невербальные средства общения.
- Составляющие имиджа.
- Проверочные задания 7-8.

## **Тема 5. Стили влияния в ходе переговоров. Механизмы влияния и убеждения (5 час.)**

- Типология партнеров по переговорам.
- Эффективный сбор информации.
- Приемы эмоционального влияния: через эмоции.
- Приемы убедительной аргументации.
- Тактические приемы влияния/убеждения:
- Техники управления диалогом.
- Ассертивный и манипулятивный стили делового общения в переговорах.

### **Тема 6. Управление эмоциями (5 час.)**

- Приемы снятия «эмоционального накала».
- Как защитить себя от давления в переговорах.
- Методы защиты от давления в жестких переговорах.
- Позиция «Давайте жить дружно». Когда и что уместно применять.
- Проверочные задания 9-10.

### **Тема 7. Управление конфликтами в ходе переговоров. Конструктивный подход в проектировании конфликта (5 час.)**

- Эффективные стратегии поведения в конфликте.
- Конструктивный подход в проектировании конфликта.
- Позиционно-функциональные модели организации взаимодействия.
- Давление (конфронтация) как дискриминация или уничтожение одной из сторон конфликта другой стороной
- Основные принципы переговоров.
- Дополнительные приемы конфликто разрешения.
- Переговоры при помощи посредника.
- Проверочные задания 11.

### **Тема 8. Интерактивные формы (7 час.)**

Кейс. Подготовка переговоров

Конфликтная ситуация в школе

Игровые ситуации:

- Покупка/продажа машины
- Аренда дома
- «Консультативная деятельность третьей стороны».

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Теория и практика переговоров» (30 час.)**

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: изучение рекомендованной литературы и подготовку к практическим занятиям, подбор практического материала для участия в дискуссии/семинаре, «круглом столе». Материалом для подготовки могут стать научная литература, учебно-методическое обеспечение дисциплины.

Проверка самостоятельной подготовки осуществляется как на практических занятиях, так и в результате написания эссе.

#### **План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

| №<br>п/п | Дата/сроки<br>выполнения | Вид самостоятельной работы  | Пример-<br>ные<br>нормы<br>времени | Форма контроля  |
|----------|--------------------------|---|------------------------------------|---|
| 1        | 1-ая неделя              | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 1.   | 2 час.                             | Устный опрос, проверка по заданиям, участие в круглом столе |
| 2        | 2-ая неделя              | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 1-2, работа с литературой для написания реферата | 2 час.                             | Устный опрос, проверка по заданиям, участие в круглом столе |

|    |              |  |        |   |
|----|--------------|--|--------|---|
| 3  | 3-я неделя   | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 2,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 час. | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 4  | 4-я неделя   | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 2-3,<br>работа с литературой для написания реферата | 2 час. | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 5  | 5-ая неделя  | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 3,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 ч.   | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 6  | 6-ая неделя  | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 4,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 час. | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 7  | 7-ая неделя  | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 4-5,<br>работа с литературой для написания реферата | 2 ч.   | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 8  | 8-ая неделя  | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 5,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 ч.   | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 9  | 9-ая неделя  | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 6,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 ч.   | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 10 | 10-ая неделя | Чтение литературы для подготовки к практическому занятию по теме 7,<br>работа с литературой для написания реферата   | 2 ч.   | Устный опрос,<br>проверка по заданиям,<br>участие в круглом столе, выступление,<br>участие в интерактивных формах |
| 11 | 11-ая неделя | Подготовка к зачету  | 10 ч.  | Проведение итогового тестирования   |

## Характеристика заданий

### Примерные темы выступлений

1. Сравнительный анализ национальных стилей ведения переговоров (национальные стили для сравнения выбираются студентом с согласия преподавателя).
2. Развитие практики многосторонних переговоров.
3. Дипломатия как переговорный процесс.
4. Переговорный процесс в условиях сотрудничества (case study).
5. Проблема манипуляций на переговорах.
6. Переговоры в условиях одноразового и постоянного взаимодействия.
7. Проблема публичности при ведении переговоров.
8. Особенности переговорного процесса в условиях международной конференции.
9. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
10. Развитие механизма многоуровневых переговоров.
11. Переговорные механизмы согласования интересов в рамках ЕС (case study).
12. Сравнительный анализ урегулирования конфликтов переговорными средствами (case study). (Примеры выбираются студентами и согласовываются с преподавателями)
13. «Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (case study)
14. Особенности переговоров в различных культурах.
15. Переговорный процесс и силовое воздействие.

### Методические указания к подготовке выступления

*Целями* выступления являются:

- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной и устной форме научным языком.

*Задачами* подготовки выступления являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент готовит выступление;

- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;

- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах; подготовке ВКР,

### **Основные требования к содержанию выступления**

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание выступления должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Выступление должно заканчиваться выведением выводов по теме.

По своей *структуре* выступление состоит из:

1. Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;

2. Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема.

3. Заключения, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.

4. Списка литературы. В данном списке называются только источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата.

Продолжительность выступления – 10-15 мин.

### **Методические рекомендации по подготовке к дискуссии и круглому столу**

Круглый стол – это особая форма проведения семинара, цель которого – приводить к конкретным решениям проблем и вопросов функционирования социальной реальности, требующих общего согласия. Это инструмент, позволяющий принять совместное решение, произрастающее из различных (в ряде случаев противоположных) мнений и воззрений, и осуществить практические шаги.

Круглый стол – это мероприятие проблемного характера, на котором в ходе модерлируемой дискуссии обсуждается та или иная тема в одном из следующих ракурсов:

- постановка проблемы и обмен мнениями;

- обобщение идей и мнений, касающихся заявленной проблематики;
- поиск путей развития и решения обозначенной проблемы.

Возможные содержательные итоги мероприятия:

Обмен информацией по отдельным аспектам проблемы с выработкой возможных вариантов решения.

Обозначение ключевых вопросов и проблемных областей.

Выявление точек бифуркации по представленным позициям участников.

Выработка единой обобщённой позиции (соглашения, консенсуса).

Выработка компромиссного решения.

Перечни путей развития обозначенной проблемы или вариантов её решения

Чтобы заседание «круглого стола» проходило активно и заинтересованно, необходимо настроить слушателей на обмен мнениями и поддерживать атмосферу свободного обсуждения.

Для повышения активности студентов можно также предложить для обсуждения две разные точки зрения по одной проблеме.

Для иллюстрации мнений, положений и фактов возможно использование аудио- видеофрагментов, фотодокументы, материалы из газет и журналов, схемы, графики, диаграммы.

Преподавателю необходимо следить, чтобы обсуждение не уходило в сторону от обсуждаемой проблемы.

Использование данной формы проведения занятия предполагает, что студенты получают реальную практику формулирования своей точки зрения, осмысления системы аргументации, т.е. превращения информации в знание, а знаний в убеждения и взгляды.

## VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

| п/п | Контролируемые темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций |       | Оценочные средства - наименование           |                            |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------|-------|---|----------------------------|
|     |                                |                                       |       | текущий контроль                            | промежуточная аттестация   |
|     | Занятия 1-7                    | УК-2.5                                | знает | собеседование (УО-1),<br>выступление (ПР-4) | вопросы к зачету<br>№ 1-25 |
|     |                                | ПК-2.1<br>ПК-4.1                      | умеет |   |                            |

|  |  |  |              |  |                         |
|--|--|--|--------------|--|-------------------------|
|  |  |  |              | разноуровневые задачи и задания, имитационные неигровые формы (ПР-11), творческое задание (ПР-13).   |                         |
|  |  |  | вла-<br>деет | собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-4), выступление (ПР-4), разноуровневые задачи и задания, имитационные неигровые формы (ПР-11), творческое задание (ПР-13). | вопросы к зачету № 1-25 |
|  |  |  |              | Зачет  |                         |

## VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Васильев Г. А. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 (Менеджмент организации) / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 255 с. — 5-238-00717-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81706.html>

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-52651&theme=FEFU>

2. Забродин Ю.М. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Забродин Ю.М., Пахальян В.Э. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 286 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76805.html>. - ЭБС «IPRbooks»

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=IPRbooks:IPRbooks-76805&theme=FEFU>

3. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Выс-

шее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473>

4. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практиче-

ское пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/455770>



5. Малхотра, Д. Гений переговоров: как преодолеть препятствия и достичь блестящих результатов за столом переговоров и за его пределами / Д. Малхотра, М. Базерман. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2020. - 264 с. - ISBN 978-5-907274-15-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1220239>

### **Дополнительная литература** (электронные и печатные издания)

1. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. – М.: URSS, - 2013. – 303 с. (10 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:740869&theme=FEFU>

2. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие / Е. И. Степанов. – М.: URSS, - 2015. – 172 с. (8 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779676&theme=FEFU>

3 Коршенко И. Ф. Эффективное ведение бизнес-переговоров : учебное пособие / И. Ф. Коршенко, А. В. Белов, Г. Ф. Хабриялова ; Дальневосточный государственный технический университет. – Владивосток : Изд-во Дальневосточного технического университета, 2008. – 279 с. (57 экз.)  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:384213&theme=FEFU>

Ханников А. В. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М.: Книжный дом, - Эксмо, 2003. – 382 с. (3 экз.)

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:340942&theme=FEFU> [Электронный ресурс]/  
3. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс]/ О.И. Андреева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011.— 277 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

<http://elibrary.rsl.ru/> научная электронная библиотека

<http://e.lanbook.com> ЭБС Издательства «Лань»

<http://znanium.com> ЭБС znanium.com

<http://bookap.info/> Психологическая библиотека

<http://www.gumer.info> Электронная Библиотека Гумер

<http://www.piter.com> издательский дом «Питер»

<HTTP://PSYJOURNALS.RU> портал психологических изданий

## **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

В рамках практикума студенты отрабатывают практические навыки ведения переговоров, что предполагает умение находить и использовать в реальной переговорной ситуации структурные элементы переговорного процесса.

Формы работы делятся на традиционные (практические занятия) и интерактивные (дискуссия, «круглый стол», коллективные решения творческих задач, ролевые игры).

При изучении каждой темы и при самостоятельной подготовке целесообразно:

- ознакомиться с содержательными аспектами изучаемых тем, представленными в рабочей программе учебной дисциплины;
- просмотреть материалы к теме (список литературы, электронные порталы);
- прежде всего руководствоваться рекомендованной учебной литературой, которая имеется в фондах университетской библиотеки;
- использовать возможности сайта библиотеки университета и другие информационные ресурсы Интернета.

При изучении учебного материала необходимо, прежде всего, разобраться в основанных понятиях и терминах данной темы, используя для этого словари, учебники и учебные пособия. При изучении тем дисциплины рекомендуется использовать различные источники информации, в том числе учебные пособия, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, переводные издания, а также труды зарубежных авторов.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с основных источников, а затем переходить к ознакомлению с научными монографиями и статьями по теме. Полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов, что способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Такая практика формирует навыки отделять в

тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов.

Ресурсы сети Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым темам, написания эссе, рефератов.

Как методы активного и интерактивного обучения широко применяются семинар-дискуссия (групповая дискуссия), круглый стол, моделирование ситуаций (ролевые игры). Семинар-дискуссия представляет собой процесс диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. Круглый стол – это мероприятие проблемного характера, на котором в ходе моделируемой дискуссии обсуждается та или иная тема в одном из ракурсов.

Для повышения активности студентов можно также предложить для обсуждения две разные точки зрения по одной проблеме.

Для иллюстрации мнений, положений и фактов возможно использование аудио- видеофрагментов, фотодокументы, материалы из газет и журналов, схемы, графики, диаграммы.

Преподавателю необходимо следить, чтобы обсуждение не уходило в сторону от обсуждаемой проблемы.

Использование данной формы проведения занятия предполагает, что студенты получают реальную практику формулирования своей точки зрения, осмысления системы аргументации, т.е. превращения информации в знание, а знаний в убеждения и взгляды.

## **Материалы для проверки знаний**

### **Задание 1**

Ответьте на вопросы, представленные ниже, выбрав один из вариантов ответов.

1. Переговоры — это...

1) способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог с целью урегулирования конфликта;

- 2) процесс, при котором партнеры с различными начальными точками зрения, требованиями, ожиданиями приходят к заключению договора;
- 3) коммуникация между сторонами для достижения соглашения;
- 4) все варианты верны;
- 5) все варианты не верны.

### **Задание 2**

По типологии Ч. Икклса все переговоры делятся на 5 категорий:

- 1) переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений;
- 2) переговоры с целью нормализации отношений;
- 3) переговоры в целях перераспределения прав и обязанностей;
- 4) переговоры с новым партнером;
- 5) переговоры, ориентированные на получение косвенных результатов, итоги которых не отражаются в формальных соглашениях;
- 6) все варианты верны;
- 7) все варианты не верны.

### **Задание 3**

Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:

- 1) поиску альтернатив;
- 2) диагностике;
- 3) тактикам;
- 4) поиску цели.

### **Задание 4**

4. Переговоры проходят через различные фазы (найдите лишнее):

- 1) подготовка;
- 2) процесс переговоров;
- 3) анализ подготовки;
- 4) анализ результатов переговоров.

### **Задание 5**

Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

- 1) умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
- 2) умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
- 3) умение не подгонять дискутирующих;
- 4) посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

### **Задание 6**

К особенностям арбитража относятся случаи, когда:

- 1) участие третьего лица в переговорах незначительно;
- 2) действия третьего лица доминируют;
- 3) участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;
- 4) решение выносится на публичное обсуждение.

### **Задание 7**

Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:

- 1) когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- 2) когда объекту влияния предоставляются все факты;
- 3) когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- 4) когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

### **Задание 8**

Что из перечисленного ниже можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах:

- 1) проявить нетерпимость подобного поведения;
- 2) попросить перерыва;
- 3) раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли;
- 4) прибегнуть к юмору.

### **Задание 9**

Основными правилами принципиальных переговоров являются (найдите лишнее):

- 1) отделить человека от проблемы;
- 2) сосредоточиться на интересах, а не на позициях;
- 3) соблюдать конфиденциальность;
- 4) изобретать взаимовыгодные варианты;
- 5) настаивать на использовании объективных критериев.

### Задание 10

Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. Соотнесите вид соглашения с его характеристикой.

| Вид соглашения            | Характеристика  |
|---------------------------|---|
| Пакт                      | Договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок   |
| Конвенция                 | Договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами   |
| Соглашение                | Фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу   |
| Протокол                  | Соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов |
| Протокол о намерениях     | Торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу   |
| Декларация и меморандум   | Договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора   |
| Джентльменское соглашение | Договор по отдельному вопросу   |

### Задание 11

Можно выделить четыре основных стиля ведения переговоров в конфликтной ситуации, которым соответствуют определенные тактики и приемы. Письменно дайте определение каждого стиля поведения в переговорах, тактик, соответствующих этому стилю, и приемов, применяемых в данных тактиках.

| Стиль | Тактика | Приемы |
|-------|---------|--------|
|-------|---------|--------|

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
| Жесткий стиль        |  |  |
| Мягкий стиль         |  |  |
| Торговый стиль       |  |  |
| Сотруднический стиль |  |  |

## **Материалы для моделирования переговорного процесса**

Помимо осуждения общетеоретических вопросов в активных и интерактивных формах (круглый стол, дискуссия) на практикуме по ведению переговоров широко применяются формы, позволяющие моделировать переговорный процесс, обсуждать реальные сложные ситуации (ролевые игры, кейсы), а также проверка усвоения информации.

При этом учитываются следующие моменты

### **Основные элементы переговоров**

1.Предмет переговоров. (О чем мы будем договариваться? Как мы определим, что является предметом взаимных притязаний?)

2.Интересы и цели сторон. Общие интересы, общие цели. (В чем состоят мои интересы? В чем состоят интересы партнера? В чем мы оба заинтересованы? В чем специфика и сходство наших намерений? Каковы наши цели, каких результатов мы хотим добиться на переговорах? Каких результатов мы хотим добиться в дальнейшем?)

3.Легитимность. (По каким правилам мы будем договариваться, каким нормам будем следовать?)

4.Стандарты принятия решений. (На какие стандарты, прецеденты мы будем ориентироваться в принятии решений?)

5.Опции (варианты решений) (Какие конкретные решения можно выложить на стол?)

6.Обязательства участников переговоров. (Какие обязательства должен взять на себя я? Какие обязательства должен взять на себя партнер? )

7.Ресурсы. (Какие у меня есть ресурсы для выполнения решений и обязательств? Какие у партнера есть ресурсы для выполнения обязательств и решений?)

8.Участники переговоров. (Кто является истинным участником переговоров? Кто, кроме прямых участников заинтересован в результатах переговоров?)

9.Контроль за выполнением решений. (Кто и как будет контролировать выполнение решений?)

10. Санкции. (Предусмотрены ли конкретные санкции за конкретные действия партнеров? Какие санкции за какие действия предусмотрены? Кто обеспечивает выполнение санкций?)

## **Кейсы**

### **Подготовка переговоров**

Нужно подготовиться к переговорам по выбранной теме по следующему плану, включающему в себя все основные моменты будущего события:

- 1) знакомство;
- 2) обмен первоначальной информацией;
- 3) предварительная психологическая оценка партнера;
- 4) начало переговоров;
- 5) определение повестки дня, целей встречи;
- 6) процесс переговоров с указанием ролевого участия членов команды;
- 7) определение путей выхода из затруднительных ситуаций;
- 8) поведение команды в перерывах;
- 9) условия завершения переговоров;
- 10) определение условий и места следующего раунда, если это потребуется.

### **Подготовка к переговорам и распределение ролей**

Нужно подготовиться к переговорам по выбранной теме и распределить роли в команде:

– Лидер – человек, осуществляющий связи с другими командами, организующий свою команду. Он отстаивает интересы команды, не проводит свои решения, а все эти решения проходят через команду. Лидер предлагает правила, направляет и организует.

– Советник следит, чтобы все правила, выработанные группой, выполнялись. Он должен видеть любое отклонение от правил.

– Наблюдатель следит за процессом и за тем, что происходит со скрытыми мотивами (почему человек молчит?) и т.д.

– Гармонизатор следит за психическим состоянием команды.

– Протоколист тот, кто ведет записи.

– Фасилиатор следит, чтобы была оглашена повестка дня, обеспечивает печатными документами и т.д., дает резюме, проговаривает выводы.

### **Кокус – совещание в перерыве**



Нужно провести кокус с вовлечением максимального числа функций.

Функции кокуса:

- 1) еще раз задействовать методику и процессы горизонтальных переговоров внутри команды, а при необходимости, и вертикальных переговоров;
- 2) обдумать, проанализировать (повторно проанализировать) и оценить (переоценить) интересы, стратегию, тактику, предложения, контрпредложения, перспективы достижения договоренности и последствия отсутствия договоренности;
- 3) пересмотреть или вновь подтвердить представления, стратегию, тактику, предложения, контрпредложения, которые команда считает уместными, возможными и необходимыми;
- 4) вдохнуть новые силы в отдельных членов команды и всю команду в целом за время короткого рабочего отдыха от напряжения и (или) разочарования, связанных с общим ходом переговоров;
- 5) вновь объединить группу, вернуть и поддержать чувство уверенности и корпоративный дух;
- 6) восстановить личный и коллективный контроль над ситуацией.

### **Конфликтная ситуация в школе**

#### **Пример фабулы для «родителя»**

У вас один сын в достаточно благополучной семье. Зовут его Николай, ему 13 лет, и учится он в 7-м классе. В семье у Вас все в порядке. Вы ходите в обычную достаточно большую городскую школу. Но в последние два года директор и учительский коллектив объявили, что родители – особые участники учебно-воспитательного процесса, к их мнению, говорят они, нужно прислушиваться и учитывать его. Более того, за обучение в школе вы заплатите небольшие деньги в качестве регулярного благотворительного взноса, стараетесь помогать классу и школе по мере сил.

Однако в последнее время у Вашего сына «пошли тройки» по русскому языку и литературе. По остальным предметам ситуация заметно не изменилась. Раньше все было нормально, сын учился на «4» и «5», и Вы особо не беспокоились. Домашние задания у Вас проходят нормально, сын говорит, что все учит. Вы проверяете иногда – действительно, учит.

Вас просит зайти в школу классный руководитель Вашего сына – Алла Григорьевна, чтобы поговорить о сложившейся ситуации. Вы знаете, что Алла Григорьевна преподает русский язык и литературу в вашем классе.

#### **Фабула для «учителя»**

Вы классный руководитель 7 класса (Алла Григорьевна). В этом же классе Вы преподаете русский язык и литературу. У Вас в классе учится Николай, ему 13 лет. В целом нормальный мальчик, но в последнее время у него пошли тройки по Вашим предметам, домашние задания не готовит, стал немного грубоват, иногда отказывается от выполнения поручений.

Школа последние два года получает почти от всех родителей небольшие деньги в качестве благотворительного взноса. Евгения Петровна – мать Николая – не очень богатая, но достаточно состоятельная женщина. Николай – один ребенок в семье, родители присматривают за ним, но иногда у Вас создается впечатление, что обучение сына – не их дело. Мама Николая производит порой впечатление достаточно высокомерной особы. После того как родители стали платить в школу деньги, их требования повысились, и у Евгении Петровны тоже.

Вы хотите прояснить с мамой Николая ситуацию, которая сложилась с ее сыном. Для этого Вы просите ее прийти в школу.

Затем **обсуждение** строится по ниже перечисленным вопросам.

Вопросы для определения назначения конфликта для его участников (первый ряд вопросов к случаю):

1. Была ли у сторон в этом конфликте совместная задача? Почему вы так считаете?

2. Если была совместная задача, то какая, как ее можно сформулировать? Почему вы так считаете?

3. Как стороны представляли совместную задачу? Как сторона «А» представляла задачу? Сформулируйте.

4. Как сторона «В» представляла совместную задачу? Сформулируйте.

Вопросы для определения динамических характеристик конфликта (второй ряд вопросов):

1. На что это похоже, – назовите одним–двумя предложениями.

2. История вопроса. (Как и из чего развивались события?)

3. Последовательность действий сторон в конфликте. (Какова последовательность действий сторон?)

4. Как развивались отношения сторон, какие отношения были у сторон до и после конфликта, во время конфликтной ситуации?

Вопросы для анализа конфликта с точки зрения его структурных характеристик (третий ряд вопросов):

1. В чем предмет конфликта? (на что притязают обе стороны?)

2. В чем состоят истинные интересы сторон?

3. Как разворачивалось взаимодействие сторон? Кто первым вступил в конфликт? Кто вторым?

4. Кто является участниками (сторонами) в конфликте? В какой степени каждая из сторон причастна к конфликту?

5. Какая стратегия поведения в конфликте реализована?

### **Конструктивный подход в проектировании конфликта**

Для анализа ситуации используется такая последовательность с соответствующими вопросами.

1. Оpozнание.

1.1. На что это похоже?

1.2. Как это можно назвать в целом?

1.3. Какую метафору вы бы использовали для этого случая?

2. Анализ противоречия (проблемы).

2.1. В чем состоит противоречие? (Например, с одной стороны ..., а с другой ...)

2.2. Какой материал вовлечен во взаимодействие, какой материал «напряжен», сопротивляется участникам?

2.3. На что притягаются все участники, в чем предмет взаимодействия?

3. Анализ сценария взаимодействия.

3.1. Какова последовательность действий сторон?

3.2. С какого действия конфликт начался?

3.3. На что похож сценарий взаимодействия в целом?

3.4. Каковы основные поворотные точки сценария? Охарактеризуйте их.

4. Анализ существенных характеристик взаимодействия и его участников.

4.1. Каковы существенные для разрешения характеристики взаимодействия?

4.2. Чем это конкретное взаимодействие характерно? Сравните с другим взаимодействием.

4.3. Какие характерные черты участников взаимодействия вы бы выделили?

4.4. Какие из характеристик существенно повлияли на протекание конфликта и его разрешение?

5. Самоопределение.

5.1. Какую функциональную позицию Вы занимаете в конфликте (участник, наблюдатель, посредник и т.п.)?

5.2. Какие позиции занимают другие участники?

5.3. Какой общий рисунок образуют все позиции?

5.4. Каких позиций не хватает для разрешения?

6. Действия для разрешения конфликта (проблемы).

6.1. Какие из описанных действий объективно вели к разрешению конфликта (проблемы), а какие уводили в сторону?

6.2. Какие действия с учетом анализа можно было бы осуществить?

### **Игровые ситуации**

1. Покупка/продажа машины
2. Аренда дома
3. «Консультативная деятельность третьей стороны».

### **Составляющие процесса общения**

Для отслеживания составляющих процесса общения используется видеозаписи игровых ситуаций переговоров или ролики из интернета.

### **Методические рекомендации по подготовке к зачету**

Зачет - это заключительный этап изучения дисциплины, позволяющий проверить навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Зачет проводится в объеме учебной программы по дисциплине в устной форме.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и промежуточной аттестации. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

«Теория и практика переговоров» разделен темы, которые представляют собой логически завершенные части рабочей программы курса и являются тем комплексом знаний и умений, которые подлежат контролю.

## **IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа   |
|--|--|--|
| <p>690922, Приморский край,<br/>г. Владивосток,<br/>остров Русский,<br/>полуостров Саперный,<br/>поселок Аякс, 10. Корпус 26, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F 621</p> | <p>Специализированная учебная мебель (посадочных мест – 47)<br/>Оборудование:<br/>плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт.<br/>Проектор, модель Mitsubishi, экран<br/>Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF<br/>Доска аудиторная</p> | <p>Lingvo x6 Academic Concurrent<br/>FineReader 12 Corporate<br/>Academic Campus 500<br/>Inventor Professional 2020<br/>AutoCAD 2020<br/>REVIT 2019<br/>Mudbox 2018<br/>MAYA 2018<br/>REVIT 2018<br/>AutoCAD 2018<br/>3DS MAX 2018<br/>Autocad 2017<br/>Inventor Professional 2017<br/>Turtle For Maya Premium 2016<br/>Maya Mental Ray 1 Package 2016<br/>MAYA 2016<br/>VideoStudio Pro x10 Lite<br/>CorelDraw<br/>SPSS Amos<br/>SPSS Statistics Premium Campus Edition<br/>Mathcad Extensions 14.0<br/>Academic Mathcad License 14.0<br/>MathCad Education University Edition<br/>Micromine<br/>Windows Edu Per Device 10 Education<br/>Win EDU E3 Per User AAD<br/>O365 EDU A1<br/>Microsoft 365 Apps for enterprise EDU<br/>Promt Все словари<br/>Promt Translation Server 10 Standart<br/>SolidWorks Campus 500<br/>Интеллект 4.7.4<br/>Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)</p> |

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами,

оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

## Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Паспорт ФОС

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине обеспечивает формирование у выпускника следующих компетенций, установленных ОПОП.

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

| Наименование категории универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
|--|---|---|
| Разработка и реализация проектов                 | УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)  |
|---|---|
| УК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования | Знает общие принципы и правила подготовки и проведения переговоров, базовые приемы эффективного профессионального общения в ходе переговоров.                           |
|   | Умеет реализовывать на практике общие принципы и правила подготовки и проведения переговоров, базовые приемы эффективного профессионального общения в ходе переговоров. |
|   | Владеет общими принципами и правилами подготовки и проведения переговоров, базовыми приемами эффективного профессионального общения в ходе переговоров.                 |

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

| Наименование категории (группы) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
|--|--|---|
| Научно-исследовательский                                     | ПК-2 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп | ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психо- |

| Наименование категории (группы) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)  | Код и наименование индикатора достижения компетенции   |
|--|---|--|
|  |   | лого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью  |
| Просветительно-профилактический                              | ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций | ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)  |
|---|---|
| ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психолого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью | Знает различные методы и технологии ведения переговоров, разные стили профессионального общения.  |
|   | Умеет на практике реализовывать различные методы и технологии ведения переговоров, разные стили профессионального общения.  |
|   | Владеет различными методами и технологиями ведения переговоров, разными стилями профессионального общения.  |
| ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи                                  | Знает особенности применения различных методов оказания психолого-конфликтологической помощи, возможности коммуникативного самосовершенствования.<br>Умеет применять переговоры для оказания психолого-конфликтологической помощи.<br>Владеет базовыми навыками проведения переговоров для оказания психолого-конфликтологической помощи. |

| п/п | Контролируемые темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций | Оценочные средства - наименование |   |                         |
|-----|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------|
|     |                                |                                       | текущий контроль                  | промежуточная аттестация  |                         |
|     | Занятия 1-7                    | УК-2.5                                | знает                             | собеседование (УО-1),<br>выступление (ПР-4)   | вопросы к зачету № 1-25 |
|     |                                | ПК-2.1                                |                                   |   |                         |
|     |                                | ПК-4.1                                | умеет                             | собеседование (УО-1),<br>«круглый стол»,<br>дискуссия (УО-4),<br>выступление (ПР-4),<br>разноуровневые задачи и задания, имитационные неигровые формы (ПР-11),<br>творческое задание (ПР-13). | вопросы к зачету № 1-25 |
|     |                                |                                       | владеет                           | собеседование (УО-1),<br>«круглый стол», дискуссия (УО-4),  | вопросы к зачету № 1-25 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | выступление (ПР-4),<br>разноуровневые задачи и<br>задания, имитационные не-<br>игровые формы (ПР-11),<br>творческое задание (ПР-13). |  |
|  |  |  |  | Зачет  |  |

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисци-  
плины «Теория и практика переговоров»**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий (конспектирования источников, их анализа и устных ответов на практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, подготовки и защиты реферата) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

(ПР-7) Конспект - продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи прочитанного первоисточника или исследования.

(УО-1) Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-4) Семинар-дискуссия, семинар круглый стол - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(ПР-11) Разноуровневые задачи и задания, имитационные неигровые формы.

(ПР-13) Творческое задание.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

- результаты самостоятельной работы.



## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

### Критерии оценки устного ответа на практическом занятии по дисциплине «Теория и практика переговоров»

|            |  |
|------------|--|
| зачтено    | <p>Студент демонстрирует прочные знания основных аспектов ведения переговоров</p> <p>Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы.</p> <p>Студент владеет категориальным аппаратом конфликтологии.</p> <p>Студент умеет объяснять причины, факторов конфликтов, делать выводы и обобщения.</p> <p>Участвуя в дискуссии, студент умеет давать аргументированные ответы на вопросы оппонентов.</p> <p>Студент свободно владеет монологической речью, умеет логично и последовательно выстраивать ответ.</p> <p>Студент умеет приводить примеры духовно-нравственных аспектов современных проблем культуры.</p> <p>Студент имеет навыки проявления связи рассматриваемых в рамках дисциплины «Практикум по ведению переговоров» вопросов с современными проблемами духовной, культурной, социальной жизни, духовно-нравственного воспитания и социально-практической деятельности.</p> <p>Студент владеет этическими нормами участия в дискуссии, способен к общению в условиях мировоззренческого многообразия.</p> |
| не зачтено | <p>Ответ студента обнаруживает незнание важных аспектов конфликтологического консультирования, отличается неглубоким раскрытием темы; несформированными навыками анализа культурных явлений и процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; студент не владеет современной проблематикой изучаемой области.</p>  |

### Критерии оценки выступления

|           |  |
|-----------|--|
| «зачтено» | <p>Выступление характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения различных аспектов подготовки и ведения переговоров. Студент умеет выразить аргументированное мнение по сформулированной проблеме, точно определяя ее содержание и составляющие.</p> <p>Студент не только умеет использовать учебную литературу, но и анализировать первоисточники и исследования по избранной теме. Студент владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа.</p> <p>Выступление не содержит фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы.</p> <p>В ходе устной защиты реферата студент демонстрирует свободное владение материалом, уверенные и аргументированные ответы на вопросы.</p> |
|-----------|--|

|              |   |
|--------------|---|
| «не зачтено» | Выступление представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретические составляющие темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении реферата. В ходе ответов на вопросы студент демонстрирует слабое владение материалом, не может аргументировано и полно ответить на вопросы. |
|--------------|---|

### **Критерии оценки участия в активных и интерактивных формах на практических занятиях**

| <i>Оценка</i>       | <i>Требования к сформированным компетенциям</i>  |
|---------------------|--|
| Отлично             | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала по теме, проблематике кейса, ролевых игр. Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией. Владеет всеми методами аргументации.   |
| Хорошо              | Ответы на поставленные в задании вопросы показывают достаточное знание программного материала по теме круглого стола, проблематике кейса, ролевых игр. Студент демонстрирует относительно свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией, допуская несущественные ошибки, которые самостоятельно исправляет при указании на них преподавателем. |
| Удовлетворительно   | Студент демонстрирует частичное владение терминологией, и учебным материалом по теме круглого стола, проблематике кейса, ролевых игр, частичное владение методами аргументации, недостаточное умение работать в группе.  |
| Неудовлетворительно | Студент не соблюдает правила круглого стола, ролевых игр или грубо их нарушает. Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой анализа кейса. Не соблюдает регламент.  |

### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация (зачет) предусмотрена в устной форме с использованием такого оценочного средства, как устный опрос в форме собеседования.

Устный опрос в форме собеседования (УО-1) по ранее известному кругу вопросов позволяет оценить не только знания, но и кругозор обучающегося, навыки логического построения ответов. В ходе собеседования создаются условия, при которых обучающийся имеет возможность показать владение научной лексикой, продемонстрировать, насколько хорошо он ориентируется

в предметной области, связанной с данной дисциплиной.

### **Примерные вопросы к зачету**

1. Средства и технологии переговоров. Определение и их характеристика.
2. Характеристика невербальных средств общения в деловых переговорах.
3. Сравнительный анализ понятий: заражение, внушение, убеждение, подражание.
4. Характеристика комплиментов в деловом общении партнеров по переговорам.
5. Улыбка, имя собеседника и повышение его статуса в общении.
6. Обаяние как составляющая имиджа.
7. Деловые переговоры. Уловки при ведении переговоров.
8. Характеристика психологического давления при переговорах (личные нападки, «хороший парень-плохой парень», позиционное давление).
9. Характеристика позиционного давления при переговорах (растущие требования, тактика «у нас нет другого выбора», отражение атаки, найдите общего знакомого).
10. Основные правила нейтрализации уловок.
11. Переговоры и их характеристика.
12. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику.
13. Характеристика качеств на переговорах (целеустремленность, твердость, терпение).
14. Подготовка к переговорам. Основные задачи подготовки.
15. Сбор сведений и определение целей переговоров.
16. Выбор стратегии на переговорах (сотрудничество, соперничество, аналитическая стратегия).
17. Поиск резерва и подготовка аргументов для переговоров.
18. Характеристика процесса переговоров.
19. Торг на переговорах и его характеристика. Принципы торга.
20. Заключение сделки. Уловки при заключении сделки (отсрочка, запугивание, блеф, создание неудобств, «уровень полномочий», угроза).
21. Способы взаимодействия на переговорах.
22. Методы слушания собеседника.
23. Приемы активного слушания (расспрашивание, перефразирование, развитие мысли).

24. Характеристика активного слушания - вербализация.

25. Оценка вариантов принятия решения, подготовка проведения совещания. Методы выработки и принятия решений

### Критерии оценивания ответа на зачете

| Баллы<br>(рейтинго-<br>вой<br>оценки) | Оценка       | Требования к сформированным компетенциям  |
|---------------------------------------|--------------|---|
| 100-61                                | «Зачтено»    | «Зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал по ведению переговоров, уверенно ориентируется в изучаемых явлениях, умеет увязывать теорию с практикой, свободно справляется с заданиями, вопросами, не испытывает затруднений с ответом при видоизменении заданий, точно описывает явление или состояние, может выбрать соответствующий задаче инструмент для работы, понимает механизмы, как работает этот инструмент, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения психологических консультационных задач. Также студенту выставляется «зачтено», если он имеет знания основного материала практикума по ведению переговоров, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает непринципиальные затруднения при выполнении практических работ. |
| 60-50                                 | «Не зачтено» | «Не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала практикума по ведению переговоров, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по практикуму.   |