



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Т.Е. Абрамзон

14.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Направление подготовки (специальность)
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы
Технологии и практики социального развития и предпринимательства

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	1
Семестр	2

Магнитогорск
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования
13.02.2023, протокол № 7

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
14.02.2023 г. протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:
доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук

 Т.А. Безенкова

Рецензент:

Заместитель директора по социальным вопросам МУ "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района г. Магнитогорска, канд. пед. наук, магистр социальной работы  Н.Ю. Андрусyak



Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

- изучение и анализ технологии ведения деловых переговоров в социальной сфере, их видов и основных этапов, а также исследование различных стилей проведения переговоров;
- овладение методами ведения переговоров в различных ситуациях.
- формирование системы теоретических знаний и практических умений в ведении деловых переговоров, а также умений грамотно применять полученные знания на практике.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технология проведения деловых переговоров входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

школьных курсов "Русский язык", "Обществознание", "Риторика"

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

PR-связи с общественностью

Администрирование в учреждениях социальной защиты населения

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Производственная - преддипломная практика

Социальная работа на предприятии

Основы семейного консультирования

Конфликтология в социальной работе

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технология проведения деловых переговоров» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-1	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-1.1	Осуществляет поиск, анализ и синтез информации с использованием информационных технологий
ОПК-1.2	Применяет технологии обработки данных, выбора данных по критериям; строит типичные модели решения предметных задач по изученным образцам
ОПК-1.3	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 89 академических часов;
- аудиторная – 85 академических часов;
- внеаудиторная – 4 академических часов;
- самостоятельная работа – 19,3 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 академических часов

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Основы ведения деловых переговоров								
1.1 Общие положения переговорного процесса	2	4		6	1	Подготовка к практическому занятию Работа с электронными библиотеками	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
1.2 Механизмы и компоненты в технологии переговорного процесса		4		8	1	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Тестирование	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу		8		14	2			
2. Этапы и структура переговоров								
2.1 Динамика и этапы переговорного процесса	2	2		5	10	Изучение научной и учебной литературы Выполнение индивидуального задания	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.2 Структура переговорного процесса		4		6	1	Изучение научной и учебной литературы Конспектирование	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.3 Подготовка к переговорам и их ведение, технология завершения переговоров		4		6	1	Изучение научной и учебной литературы Составление тезисного плана по теме	Тестирование	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3

2.4	Позиционирование в процессе переговоров		2		4	2	Изучение научной и учебной литературы Выполнение индивидуального задания	Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу			12		21	14			
3. Стратегии и тактики деловых переговоров									
3.1	Организация работы в переговорном процессе		6		6	2	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Практические занятия Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
3.2	Роль переговорного этикета	2	4		4	1,3	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Практические занятия Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
3.3	Психологические конструкты тактик ведения переговоров		4		6		Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу			14		16	3,3			
Итого за семестр			34		51	19,3		экзамен	
Итого по дисциплине			34		51	19,3		экзамен	

5 Образовательные технологии

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую трансляцию знаний от преподавателя к студенту:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами.

Семинар – беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений с единым перечнем рекомендуемой литературы.

Лабораторная работа – организация учебной работы с реальными материальными и информационными объектами.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирования познавательной деятельности студентов:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов.

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи.

Практическое занятие на основе кейс-метода – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия деятельности.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий:

Учебная игра – форма воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста.

Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма».

Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания.

Типы проектов:

Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник, издание, экскурсия и т.п.).

Информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата.

Формы учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

Лекция «обратной связи» – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция–беседа, лекция–дискуссия, лекция–прессконференция.

Семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе (межгрупповой диалог, дискуссия как спор-диалог).

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Панфилова, А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / А. П. Панфилова ; под ред. Н. О. Верещагиной. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-8064-3065-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1866476> (дата обращения: 29.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 148 с. — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819520> (дата обращения: 29.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Гуриева, С. Д. Теория и практика ведения переговоров : учебное пособие / С. Д. Гуриева. - СПб : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-288-05939-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1080929> (дата обращения: 29.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Психология общения и переговоров : методическое пособие / сост. С. С. Новикова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 45 с. - ISBN 978-5-9765-4774-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852356> (дата обращения: 29.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие / М.Л. Асмолова. — 3-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 248 с. — (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - ISBN 978-5-369-01543-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1971831> (дата обращения: 29.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2019. 46 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно
Браузер Mozilla Firefox	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Браузер Yandex	свободно	бессрочно
Adobe Reader	свободно	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным	URL: http://window.edu.ru/
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services,	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Приложение 1 «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся»

Перечень тем для подготовки к семинарским занятиям:

Раздел 1. Основы ведения деловых переговоров.

Тема 1.1. Общие положения переговорного процесса.

1. Деловые переговоры: понятие, общие положения переговорного процесса.
2. Функции деловых переговоров.
3. Виды классификаций переговоров.
4. Типология переговоров.
5. Типы совместных решений участников переговоров.

Тема 1.2. Механизмы и компоненты в технологии переговорного процесса.

1. Механизмы в технологии переговорного процесса.
2. Технология ведения переговоров
3. Компоненты в технологии переговорного процесса.

Раздел 2. Этапы и структура переговоров.

Тема 2.1. Динамика и этапы переговорного процесса.

1. Направления подготовки к деловым переговорам.
2. Этапы проведения деловых переговоров.
3. Анализ содержательной и процессуальной стороны деловых переговоров.

Тема 2.2. Структура переговорного процесса.

1. Структура переговорного процесса (вертикальная).
2. Структура переговорного процесса (горизонтальная).
3. Структура переговорного процесса (внутренняя).
4. Структура переговорного процесса (внешняя).
5. Условия эффективности переговоров.

Тема 2.3. Подготовка к переговорам и их ведение, технология завершения переговоров.

1. Подготовка к переговорам.
2. Недостатки при ведении переговоров.
3. Технология завершения переговоров.

Тема 2.4. Позиционирование в процессе переговоров.

1. Позиционирование в процессе переговоров.
2. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип противоречия, или принцип формирования проблематики принципиальных переговоров.
3. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип выделения коренных интересов и концентрации в их содержании.
4. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип взаимной выгоды.
5. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип объективирования оценки переговоров.

Раздел 3. Стратегии и тактики деловых переговоров.

Тема 3.1. Организация работы в переговорном процессе.

1. Тактические приемы на деловых переговорах.
2. Методы ведения переговоров.
3. Программа переговорного процесса.

4. Методика ведения телефонных переговоров.

Тема 3.2. Роль переговорного этикета.

1. Деловой этикет в процессе переговоров.
2. Элементы делового этикета.
3. Культура поведения в деловом общении.

Тема 3.3. Психологические конструкты тактик ведения переговоров.

1. Психологические конструкты тактик ведения переговоров.
2. Психологические приемы формирования аттракции в практике переговорного процесса.

Этапы работы над индивидуальным заданием:

1. Выбор проблемы, ее обоснование и формулирование темы.
2. Изучение основных источников по теме.
3. Составление библиографии.
4. Конспектирование или тезирование необходимого материала.
5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.
6. Определение основных понятий темы.
7. Корректировка темы и основных вопросов анализа.
8. Разработка логики исследования проблемы, составление плана.
9. Реализация плана, написание реферата.
10. Самоанализ, предполагающий оценку новизны, степени раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников и оценку объема реферата.
11. Проверка оформления списка литературы.
12. Редакторская правка текста.
13. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики. Тема реферата должна отражать проблему, которая достаточно хорошо исследована в науке. Как правило, внутри такой проблемы выбирается для анализа какой-либо единичный аспект.

Выполняйте свою работу по следующим критериям:

Новизна текста:

- актуальность темы исследования;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта известной проблемы, в установлении новых связей – межпредметных, внутрипредметных, интегративных;
- наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений;
- стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сути вопроса:

- соответствие теме;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий темы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с исследованиями, критической литературой;
- умение систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу.

Обоснованность выбора источников:

- полнота использования работ по проблеме, привлечение наиболее известных исследований, последних статистических данных и т.д.

Соблюдение требований к оформлению:

- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
- оценка грамотности и культуры изложения, владение терминологией;
- соблюдение требований к объему реферата и культура оформления.

Приложение 2 «Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации»

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
<p>Код и содержание компетенции ОПК-1: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>		
<p>ОПК-1.1:</p>	<p>Осуществляет поиск, анализ и синтез информации с использованием информационных технологий</p>	<p>Теоретические вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые переговоры: понятие, общие положения переговорного процесса. 2. Функции деловых переговоров. 3. Виды классификаций переговоров. 4. Типология переговоров. 5. Типы совместных решений участников переговоров. 6. Механизмы в технологии переговорного процесса. 7. Компоненты в технологии переговорного процесса. 8. Направления подготовки к деловым переговорам. 9. Этапы проведения деловых переговоров. 10. Анализ содержательной и процессуальной стороны деловых переговоров. 11. Структура переговорного процесса (вертикальная). 12. Структура переговорного процесса (горизонтальная). 13. Структура переговорного процесса (внутренняя). 14. Структура переговорного процесса (внешняя). 15. Условия эффективности переговоров. 16. Подготовка к переговорам. 17. Недостатки при ведении переговоров. 18. Технология завершения переговоров. 19. Позиционирование в процессе переговоров. <p style="text-align: right;">Тест</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Переговоры с большей степенью вероятности ориентированы на успех, когда: <ol style="list-style-type: none"> а) интересы и совпадают, и расходятся в равной мере; б) интересы сторон совпадают или значительно расходятся; в) оба варианта верны. 2. Если в ходе переговоров одна сторона стремится получить выгоды за счет другой, то

возникают отношения:

- а) «сотрудничества»;
- б) «борьбы»;
- в) «компромисса».

3. Кем была предложена деятельностная модель ведения переговоров:

- а) Е.П. Ильиным;
- б) А.В. Липницким;
- в) оба варианта неверны.

4. В деятельностной модели переговоров выделяется:

- а) три типа деятельности людей, ведущих переговоров;
- б) два типа деятельности людей, ведущих переговоров;
- в) четыре типа деятельности людей, ведущих переговоров;

5. Какая функция переговоров реализуется в ситуации, когда стороны заинтересованы в обмене взглядами, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия:

- а) информационная;
- б) отвлечения внимания;
- в) регуляции и координации действий;
- г) коммуникативная.

6. В чем заключается функция переговоров «отвлечение внимания»:

- а) одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил
- б) позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности;
- в). одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду у другой на решение проблемы, успокоить;

7. Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться серьезные разногласия и на этой почве возникает конфликт:

- а) верно;
- б) неверно.

8. «Принцип Парето» в переговорах предписывает необходимость:

- а) соблюдать этику;
- б) обмена уступками, не затрагивающими главных интересов;
- в) придерживаться главных ориентиров;
- г) выдержки и целесообразности.

9. Сущность психологического механизма переговоров «.....» состоит в том, что стороны на основе поочередного выдвижения и обоснования своих целей и интересов, обсуждения их совместимости вырабатывают согласованную общую цель:

- а) «стремление к взаимному доверию сторон»;
- б) «обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон»
- в) «согласование целей и интересов»;

10. Психологический механизм «.....» заключается в том, что в ходе переговоров стороны стремятся сохранить изначальный или же складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны:

- а) «стремление к взаимному доверию сторон»;
- б) «согласование целей и интересов»;
- в) «обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон».

11. Способы подачи позиции, которые могут быть использованы участниками переговоров: открытие позиции, закрытие позиции, сравнение позиций на основе подчеркивания их общности, сравнение позиций на основе подчеркивания их различий:

- а) верно;
- б) неверно.

12. Если в выступлении характеризуется собственная позиция без сравнения ее с позицией партнера, то такое действие рассматривается как:

- а) закрытие позиции;
- б) подчеркивания общности в позиции;
- в) открытие позиции;
- г) подчеркивания различий в позиции.

13. Подчеркивание различий и закрытие позиций – это:

- а) аналоги «мягкого», кооперативного типа ведения переговоров;

		<p>б) аналоги «жесткого», конкурентного типа ведения переговоров.</p> <p>14. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «салями»:</p> <p>а) на всех этапах переговоров; б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения.</p> <p>15. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «пакетирование»:</p> <p>а) на всех этапах переговоров; б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения.</p> <p>16. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «упреждающая аргументация»:</p> <p>а) на всех этапах переговоров; б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения.</p> <p>17. Переговоры, затрагивающие личные интересы оппонентов, проходят эффективнее в:</p> <p>а) группах 4-7 человек; б) триадах; в) диадах; г) больших группах.</p> <p>18. Абстрактность обсуждаемой темы затрудняет достижение согласия между участниками переговоров:</p> <p>а) верно; б) неверно.</p>
ОПК-1.2:	Применяет технологии обработки данных, выбора данных по критериям; строит типичные модели решения предметных задач по изученным образцам	<p style="text-align: center;">Тест</p> <p>1. Одной из функций подготовки к переговорам является:</p> <p>а) поведенческая; б) информационная; в) оценочная; г) диспозиционная.</p> <p>2. Содержательное направление подготовки к переговорам предполагает:</p>

		<p>а) определение временного регламента; б) определение повестки переговоров; в) разработку различных вариантов решения задач, их оценку, ранжирование; г) формирование группы для переговоров.</p> <p>3. При вертикальных переговорах стороны связаны:</p> <p>а) координационно; б) функционально; в) многовекторно; г) субординационно.</p> <p>4. Какой момент в деятельности сторон считается началом переговоров:</p> <p>а) когда стороны начали подготовку к переговорам; б) когда одна из сторон выступит инициатором проведения переговоров; в) когда стороны сели за стол переговоров.</p> <p>5. Этап проявляется в изложении стороны позиций и представлении разъяснений по ним:</p> <p>а) уточнения; б) обсуждения; в) согласования позиций и выработки договоренностей.</p> <p>6. Переговоры считаются завершенными при условии:</p> <p>а) достижения цели; б) функциональной определенности сторон; в) решения основных вопросов сторон.</p> <p>7. Целью этапа завершения переговоров является:</p> <p>а) реализация интересов сторон; б) достижение соглашения; в) осознание противоречий; г) чувство удовлетворения.</p> <p>8. Многоступенчатость переговоров в зависимости от количества возможных посредников – это особенность:</p> <p>а) стандартных переговоров; б) нестандартных переговоров.</p> <p>9. Принцип компромисса в переговорах реализуется:</p> <p>а) в балансе интересов сторон;</p>
--	--	--

- б) в обращениях к посредникам;
- в) в жестком следовании принципам;
- г) во взаимных уступках.

10. Проблематику переговоров определяют:

- а) система ценностей сторон;
- б) желания сторон;
- в) необходимость координирования;
- г) система противоречий между сторонами.

11. В переговорах в качестве средства давления на оппонента используют:

- а) ультиматум;
- б) убеждение;
- в) информирование;
- г) продвижение.

12. В качестве тактического приема переговоров выделяют:

- а) привлечение;
- б) изучение;
- в) уход;
- г) приветствие.

13. Специфический прием переговоров «пакетирование» предполагает:

- а) одновременное обсуждение связанных вопросов;
- б) этапность ведения переговоров;
- в) специфические условия переговоров;
- г) разделение вопросов для обсуждения.

14. Тактический прием переговоров «блеф» проявляется:

- а) в привлечении авторитетных посредников;
- б) в характере допущений;
- в) в условном характере решений;
- г) в опоре на заведомо ложную информацию.

15. Принципиальный стиль ведения переговоров предполагает необходимость:

- а) быть мягким по отношению к людям и проблеме;
- б) быть мягким по отношению к людям, но жестким по отношению к проблеме;
- в) быть жестким по отношению к людям и проблеме.

16. Наиболее эффективна при позиционировании интересов сторон позиция:

- а) открытая;
- б) закрытая;
- в) подчеркивающая различия;
- г) подчеркивающая общность.

Ситуационные задачи

Задача 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Задача 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Задача 3. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Задача 4. На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задача 5. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Задача 7. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задача 8. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они

		<p>задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...</p> <p>Задача 13. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с социальными работниками комплексного центра социального обслуживания населения о необходимости проведения ряда социологических исследований.</p> <p>Задача 15. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с администрацией образовательного учреждения, не желающей, чтобы в учреждении проводились социологические опросы.</p> <p>Задача 16. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с представителями общественных организаций об организации сотрудничества.</p>
ОПК-1.3:	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	<p>Теоретические вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип противоречия, или принцип формирования проблематики принципиальных переговоров. 2. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип выделения коренных интересов и концентрации в их содержании. 3. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип взаимной выгоды. 4. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип объективирования оценки переговоров. 5. Тактические приемы на деловых переговорах. 6. Методы ведения переговоров. 7. Программа переговорного процесса. 8. Методика ведения телефонных переговоров 9. Деловой этикет в процессе переговоров. 10. Психологические конструкты тактик ведения переговоров. 11. Психологические приемы формирования аттракции в практике переговорного процесса. <p style="text-align: center;">Тест</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техникой ведения переговоров называют: <ol style="list-style-type: none"> а) систему отношений сторон;

- | | | |
|--|--|--|
| | | <p>б) способы представления целей;
в) алгоритм коммуникативных действий;
г) последовательность решений.</p> <p>2. Тактика использования авторитета предполагает:
а) аргументацию с позиции персоналий;
б) аргументацию с позиции рационалистичности;
в) аргументацию с позиции иррационалистичности;
г) аргументацию с позиции групповой проективности.</p> <p>3. Тактика «мнимого ухода»:
а) используется для прекращения переговоров;
б) стимулирует позицию уступки оппонента;
в) создает ситуацию неопределенности;
г) влияет на продуктивность принятия решения.</p> <p>4. Тактика использования стереотипов в переговорах:
а) упрощает процесс договоренностей;
б) маскирует истинные цели сторон;
в) структурирует процесс переговоров;
г) отвлекает от действительности.</p> <p>5. Динамика ведения переговоров исключает стадию:
а) подготовки к переговорам;
б) ведения переговоров;
в) анализа результатов и договоренностей;
г) осмысления достигнутого.</p> <p>6. Репутация участников переговоров в наибольшей мере:
а) влияет на содержание переговоров;
б) не оказывает влияния;
в) формирует эмоциональные отношения сторон;
г) обладает высоким потенциалом информативности.</p> <p>7. Пассивность в ведении переговоров воспринимается как:
а) особая тактика;
б) характеристика слабости;
в) особая интеллектуальная позиция;
г) отсутствие интереса к процессу переговоров.</p> |
|--|--|--|

8. Психологические приемы формирования аттракции в переговорах позволяют:

- а) формировать положительную установку стороны;
- б) убеждать оппонента;
- в) создавать продуктивные проекты решений;
- г) активизировать принципиальные позиции.

9. Главной целью переговоров является:

- а) принятие совместных решений;
- б) определение истины;
- в) социальное позиционирование;
- г) разрешение противоречий.

10. Вопросы, используемые в процессе переговоров и не требующие ответа, называют:

- а) альтернативными;
- б) риторическими;
- в) наводящими;
- г) информационными.

11. При достижении соглашения в переговорах исключается один из типов решения:

- а) компромиссное;
- б) ассиметричное;
- в) принципиально новое;
- г) стандартное.

12. К субъективным критериям переговоров относят:

- а) моральные принципы;
- б) экспертные оценки;
- в) прецеденты и профессиональные нормы;
- г) закон и инструкции.

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология проведения деловых переговоров» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

В процессе подготовки к экзамену следует опираться на рекомендованную для этих целей научную и учебную литературу: основную и дополнительную, для этого можно воспользоваться информационными ресурсами в библиотеке ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова».

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

- на оценку «отлично» – обучающийся показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е. полное, глубокое знание учебного материала, с учетом основной и дополнительной литературы, ответ логичный, аргументированный; умение выявить взаимосвязь основных понятий и категорий; владение способностями взаимосвязи теоретических положений с практикой;
- на оценку «**хорошо**» – обучающийся показывает средний уровень сформированности компетенций, т.е. полное знание учебного материала с использованием основной литературы, рекомендованной к занятиям, систематический характер выступлений на учебных занятиях; способность к самостоятельному пополнению знаний и совершенствованию умений самостоятельного использования различных технологий ведения переговоров
- на оценку «**удовлетворительно**» – обучающийся показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е. знания репродуктивного характера, преобладает описание фактов без их взаимосвязи, допустимы некоторые погрешности, которые студент исправляет с помощью преподавателя;
- на оценку «**неудовлетворительно**» – результат обучения не достигнут, обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

Примерные вопросы к экзамену

1. Деловые переговоры: понятие, общие положения переговорного процесса.
2. Функции деловых переговоров.
3. Виды классификаций переговоров.
4. Типология переговоров.
5. Типы совместных решений участников переговоров.
6. Механизмы в технологии переговорного процесса.
7. Компоненты в технологии переговорного процесса.
8. Направления подготовки к деловым переговорам.
9. Этапы проведения деловых переговоров.
10. Анализ содержательной и процессуальной стороны деловых переговоров.
11. Структура переговорного процесса (вертикальная).
12. Структура переговорного процесса (горизонтальная).
13. Структура переговорного процесса (внутренняя).
14. Структура переговорного процесса (внешняя).
15. Условия эффективности переговоров.
16. Подготовка к переговорам.
17. Недостатки при ведении переговоров.
18. Технология завершения переговоров.
19. Позиционирование в процессе переговоров.
20. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип противоречия, или принцип формирования проблематики принципиальных переговоров.
21. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип выделения коренных интересов и концентрации в их содержании.
22. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип взаимной выгоды.
23. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип объективирования оценки переговоров.
24. Тактические приемы на деловых переговорах.
25. Методы ведения переговоров.
26. Программа переговорного процесса.
27. Методика ведения телефонных переговоров
28. Деловой этикет в процессе переговоров.

29. Психологические конструкты тактик ведения переговоров.
30. Психологические приемы формирования аттракции в практике переговорного процесса.
31. Технология активного слушания.
32. Вариационный метод ведения переговоров.
33. Метод интеграции в ведении переговоров.
34. Метод уравнивания в ведении переговоров.
35. Метод компромисса в ведении переговоров.
36. Роль речевой этики в переговорном процессе.
37. Невербальные средства в переговорном процессе.
38. Правила кооперации Грайса.
39. Культура речи как фактор эффективности переговорного процесса: нормативный компонент.
40. Культура речи как фактор эффективности переговорного процесса: коммуникативный компонент.
41. Культура речи как фактор эффективности переговорного процесса: этический компонент.
42. Речевая агрессия: содержание понятия и способы проявления.

Практические задания

Задача 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Задача 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Задача 3. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Задача 4. На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задача 5. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но

уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Задача 6. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Задача 7. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задача 8. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...

Задача 9. В вашем учреждении активно действует «система» слухов, по которой передается самая разнообразная информация. Однако за последнее время ложные слухи стали распространяться как лесной пожар. К примеру, идут разговоры о новом изменении структуры, которое в первую очередь будет направлено на сокращение штатов.

Задача 10. В начале рабочего дня в присутствии других работников в коридоре подчиненный поставил вопрос перед руководителем офиса по поводу его чрезвычайной нагрузки, чрезвычайно трудными заданиями, явно направленными на его дискредитацию как опытного специалиста.

Задача 11. На совещании по проблеме внедрения инновационных технологий один из специалистов высказал критику в адрес руководителя, отказавшегося поддержать его нововведения. Это произошло якобы потому, что специалист не предложил руководителю стать соавтором.

Задача 12. Разработайте модель беседы исходя из цели переговоров и представления о собеседнике: с представителями инспекции по делам несовершеннолетних о совместной работе по профилактике девиантного поведения подростков.

Задача 13. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с социальными работниками комплексного центра социального обслуживания населения о необходимости увеличить объем оказываемых платных услуг.

Задача 14. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с администрацией общеобразовательной школе о межведомственном взаимодействии в сопровождении семей «группы риска».

Задача 15. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с родителями, не выполняющими свои обязанности в отношении своих несовершеннолетних детей.

Задача 16. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с представителями общественных организаций об организации сотрудничества.

Задача 17. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с администрацией школы о необходимости межведомственного взаимодействия.

Задача 18. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: со своими коллегами о необходимости повышения культуры обслуживания клиентов (управление социальной защиты населения).

Задача 19. Вы звоните новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо расположить к себе клиента.

Задача 20. Вы звоните старому клиенту, потребности и вкусы которого вам известны. Вы знаете, что он всегда недоволен работой вашей службы и высказывает это в разговоре. Вам необходимо расположить к себе клиента и достичь соглашения по поводу объема и качества услуг.