

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра рекламы и связей с общественностью

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»

Квалификация:
бакалавр

Согласовано:
Руководитель ОПОП по направлению
42.03.01 Реклама и связи с
общественностью
профиль: " Реклама и связи с
общественностью в коммерческой сфере "
Доцент Маркина К.Н. Маркина

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«23» апреля 2019 г., протокол № 9

Зав. кафедрой Бердникова Э.Н. Бердникова

Рекомендована решением Методического совета
«15» мая 2019 г., протокол № 3

Секретарь МС Волкова А.М. Волкова

Авторы-разработчики:
Доцент, кандидат экономических наук
Мельникова И.Ю. Мельникова

Санкт-Петербург
2019

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Оценочные и методические материалы

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» является освоение студентами знаний и умений и навыков по организации и ведению переговоров и управлению конфликтами.

Задачи учебной дисциплины:

- изучение методологических основ ведения переговоров и управления конфликтами,
- практическое освоение технологий, методов и приемов ведения переговоров и управления конфликтами,
- развитие у студента качеств, необходимых для профессиональной деятельности на основе принципов открытости, доверия, корпоративной социальной ответственности.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью	+	+	+	+	+	+
2.	Проектирование маркетинговых коммуникаций	+	+				+
4.	Коммуникативный менеджмент	+	+	+	+	+	+
5.	Корпоративный менеджмент			+	+	+	+

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами:

Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-2. - Способен строить профессиональную деятельность на основе принципов открытости, доверия и корпоративной социальной ответственности	ПК-2.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятие переговорного процесса. Определение переговоров. Виды переговоров и их функции. Основные этапы переговорного процесса. Роль переговоров в предотвращении и разрешении конфликтов.

Тема 2. Методология переговорного процесса. Основные теории переговоров.

Тема 3. Подготовительный этап переговоров. Анализ проблемы. Планирование переговоров: определение целей, задач, времени, места, состава участников и повестки дня. Первые контакты с партнёром (предпереговоры). Психологическая подготовка к переговорам.

Тема 4. Ведение переговоров. Понятие стратегии и тактики переговоров. Стратегии переговоров. Позиционный торг. Принципиальные переговоры. Переговоры на основе интересов. Жесткие и мягкие переговоры. Этапы построения переговорной стратегии. Анализ исходной ситуации и ресурсов. Построение сценариев, прогнозирование ответных ходов партнеров и окружающей среды. Дерево альтернатив, выбор оптимального варианта. Искусство распознавания своих и чужих интересов: вопросы, сбор и анализ информации. Варианты согласования интересов. Тактика переговоров. Тактические приёмы при переговорном торге. Тактические приёмы при ведении конструктивных переговоров. Тактические приёмы, носящие двойственный характер.

Тема 5. Завершение переговоров. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договорённостей.

Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликта. Причины, условия и функции конфликта. Интересы и позиция на переговорах.

6. План практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1.	Понятие переговорного процесса	Обсуждаемые вопросы: Определение, виды, функции переговоров. Этапы переговоров Литература: 1, 3, 4	ПК-2	Опрос, дискуссия
2.	Методология переговорного процесса	Обсуждаемые вопросы: Понятие методологии переговорного процесса Основные теории ведения переговоров Литература: 1, 3, 4, 5	ПК-2	Защита реферата
3.	Подготовительный этап переговоров	Обсуждаемые вопросы: Анализ проблемы Планирование переговоров. Предпереговоры Психологическая подготовка к переговорам Литература: 1, 3, 4	ПК-2	Опрос, дискуссия
4.	Ведение переговоров	Обсуждаемые вопросы: Стратегия переговоров: определение, виды Тактика переговоров: определение, виды Литература: 1, 2, 4	ПК-2	Деловая игра

5.	Завершение переговоров	Обсуждаемые вопросы: Анализ переговоров после их завершения Выполнение договорённостей Литература: 1, 2, 3, 17	ПК-2	Деловая игра, дискуссия
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов	Обсуждаемые вопросы: Литература: 4, 6, 7, 8, 14	ПК-2	Деловая игра, опрос

7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Предусмотрены выездные занятия.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)	Выездные занятия
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+	+
Работа в команде		+	+
Case-study		+	+
Игра		+	+
Поисковый метод		+	+
Исследовательский метод		+	+
Выступление в роли обучающего	+	+	

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение литературы по теме	ПК-2	Опрос, дискуссия
2	Подготовка докладов	ПК-2	Защита реферата
3	Изучение литературы, подготовка презентации	ПК-2	Опрос, дискуссия
4	Подготовка докладов	ПК-2	Деловая игра
5	Подготовка докладов и медиапрезентации	ПК-2	Деловая игра, дискуссия
6	Изучение литературы, разработка упражнений	ПК-2	Деловая игра, опрос

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические, опросы и т.п.).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в

виде зачёта и экзамена. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в **Оценочных и методических материалах.**

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453503>
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/411844>
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455715>

б) дополнительная литература:

1. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456270>
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452637>
3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455770>
4. Психология делового общения: учебник для бакалавров / под ред. Н. В. Бордовской. - М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/929674>
5. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва: КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://book.ru/book/932891>
6. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451154>

в) Периодические издания

1. Корпоративная культура // <http://www.c-culture.ru/>
2. Профессиональный PR-портал // <http://www.sovetnik.ru/>
3. Конфликтология // <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>

г) Лицензионное программное обеспечение

1. DirectumRX ВУЗ;
2. ESET NOD32 Antivirus Business Edition renewal;
3. ESET Mail Security для Microsoft Exchange Server;
4. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
5. Mirapolis Virtual Room;
6. Антиплагиат;
7. КонсультантПлюс
8. АBBYY Lingvo X5 "20языков"
9. ОРФО
10. Adobe Creative Cloud

11. XSplit Premium License

12. Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

д) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП, <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, учебно-наглядные пособия и методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное правовое сознание будущих конфликтологов-практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому конфликтологу навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к экзамену.

В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения специальности необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности. Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах. Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений; □ в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы
Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Понятие переговорного процесса	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Опрос, дискуссия
2.	Методология переговорного процесса	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Защита реферата
3.	Подготовительный этап переговоров	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Опрос, дискуссия
4.	Ведение переговоров	ПК-2.2. При подготовке текстов рекламы и связей с общественностью, разработке и реализации коммуникационного продукта опирается на принципы открытости и корпоративной социальной ответственности	Деловая игра
5.	Завершение переговоров	ПК-2.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы	Деловая игра, дискуссия
6.	Переговоры как способ разрешения конфликтов	ПК-2.1. Участвует в продвижении социально значимых ценностей средствами связей с общественностью и рекламы	Деловая игра, опрос

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания.

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
---------------------	---

1. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Круглый стол (с элементами диспута)

Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Тема круглого стола : Сигнализаторство внутри корпорации и пути его преодоления.

Процедура оценивания: работа студента оценивается, исходя из степени его активности как участника дискуссии. Учитываются постановка вопросов, высказывание собственного мнения, аргументированность отстаивания своей позиции.

Тема 4: Ведение переговоров

Деловая игра: Семейный конфликт

Описание. Родители молодого мужчины и его семья с маленькими детьми претендуют на проведение лета в загородном доме родителей. Но, поскольку две семьи находятся в хроническом конфликте, они не хотели бы отдыхать летом вместе.

Задача – провести переговоры, используя разные стратегии и тактики их ведения.

Процедура оценивания: работа студента оценивается, исходя из степени его активности как участника дискуссии. Учитываются постановка вопросов, высказывание собственного мнения, аргументированность отстаивания своей позиции

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачёту)

1. Переговорный процесс: сущность и роль в обществе.
2. Виды переговоров.
3. Переговоры как способ предотвращения конфликтов.
4. Основные теории переговорного процесса
5. Основные этапы процесса переговоров.
6. Психологическая подготовка к переговорам.
7. Этапы построения переговорной стратегии.
8. Интересы и позиция на переговорах.
9. Понятие торга.
10. Распределительный и интегративный торг.
11. Приемы невербального воздействия на партнера и защиты от них.
12. Стратегия ведения переговоров: определение и классификация.
13. Тактика переговоров: определение и классификация.
14. Стратегия и тактика жёстких переговоров.
15. Стратегия и тактика мягких переговоров.
16. Торг как подход к переговорному процессу.
17. Методы ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры

18. Проблема уступок на переговорах.
19. Вербальные стратегии ведения переговоров
20. Невербальные стратегии ведения переговоров.
21. Правила эффективного слушания: психологические аспекты.
22. Протокольные вопросы ведения деловых переговоров.
23. Техника постановки вопросов.
24. Типичные ошибки участников переговоров

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)

1. Переговорный процесс: сущность и роль в обществе.
2. Виды переговоров.
3. Переговоры как способ предотвращения конфликтов.
4. Основные теории переговорного процесса
5. Основные этапы процесса переговоров.
6. Психологическая подготовка к переговорам.
7. Этапы построения переговорной стратегии.
8. Интересы и позиция на переговорах.
9. Понятие торга.
10. Распределительный и интегративный торг.
11. Приемы невербального воздействия на партнера и защиты от них.
12. Стратегия ведения переговоров: определение и классификация.
13. Тактика переговоров: определение и классификация.
14. Стратегия и тактика жёстких переговоров.
15. Стратегия и тактика мягких переговоров.
16. Торг как подход к переговорному процессу.
17. Методы ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры
18. Проблема уступок на переговорах.
19. Вербальные стратегии ведения переговоров
20. Невербальные стратегии ведения переговоров.
21. Правила эффективного слушания: психологические аспекты.
22. Протокольные вопросы ведения деловых переговоров.
23. Техника постановки вопросов.
24. Типичные ошибки участников переговоров
25. Уловки и манипуляции при ведении переговоров.
26. Технологии противостояния манипуляциям и уловкам.
27. Особенности двусторонних и многосторонних переговоров.
28. Деловой этикет во время переговоров.
29. Методы снятия стресса от переговоров.
30. Посредничество в переговорах.
31. Личностный стиль ведения переговоров.
32. Многосторонние переговоры: проблема структуризации, формирования процедуры.
33. Культурные особенности переговоров.
34. Национальные стили переговоров.
35. Особенности ведения переговоров с представителями различных стран (по выбору).
36. Партнерство как сотрудничество в разрешении конфликтной ситуации.
37. Информационное обеспечение при проведении переговоров.
38. Итоги переговоров: существо принимаемых решений и документы, оформляющие достигнутые договоренности.
39. Переговоры как способ управления конфликтами в обществе.

40. Гендерные особенности общения
41. Проблемы общения представителей различных возрастных групп
42. Специфика профессионального общения
43. Этика делового общения «сверху-вниз».
44. Этика делового общения «снизу-вверх».
45. Этика делового общения «по горизонтали».
46. Этикет общения. Правила этикета.
47. Стереотипы речевого обращения.
48. Правила деловой переписки.

ГЛОССАРИЙ

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Достижение согласия (bargain) - соглашение между сторонами, договаривающимися о том, что именно каждая даст и получит в ответ во взаимодействии между ними. Приход к соглашению является разновидностью социального конфликта, который может быть определен как символическая коммуникация, с помощью которой две или более сторон стараются достичь соглашения, когда их интересы противостоят друг другу.

Завершение конфликта – устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

Игра на нетерпеливости - манипулятивная техника, базирующаяся на создании впечатления, что соглашение почти достигнуто, тогда как фактически одна из сторон в переговорном процессе лишь демонстрирует готовность пойти на соглашение.

Игра на чувстве безысходности - манипулятивная техника, основывающаяся на рассмотрении только отрицательных аспектов и последствий сложившейся ситуации. В результате происходит своеобразное «сужение поля восприятия» сознания - теряется видение ситуации в более широкой перспективе и, как следствие, упускаются объективные возможности конструктивного подхода к ее разрешению.

Избегающий или уклоняющийся стиль. Уклонение как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта.

Компромисс – один из возможных исходов конфликта, предусматривающий достижение согласия, основанного на взаимных уступках.

Конфликт - (conflict, от лат. conflictus - столкновение). Существует множество определений понятия конфликт, в которых есть и общее понимание этого явления: конфликт это - несогласие, несовместимость целей, интересов, норм поведения, отношений и т.п. Определения конфликта в общих чертах можно разделить на две группы: одна трактует конфликт как естественное, универсальное и постоянно присущее человеческой жизни явление, не обязательно имеющее негативный характер. Другая группа интерпретирует конфликт как явление, связанное с антагонизмом и борьбой, возникающих между двумя или более сторонами из-за несовместимости интересов.

Манипулятивные техники - приемы и способы воздействия, которые побуждают собеседника к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам и которых он бы не совершил, если бы не был введен в заблуждение другой стороной.

Медиатор (посредник) – профессиональный посредник, специалист, призванный разрешать различные конфликты с помощью технологии медиации, деятельность которого направлена на поиск конструктивного и взаимовыгодного решения спора для всех субъектов конфликта.

Медиация – технология альтернативного урегулирования конфликтов и споров во внесудебном порядке с участием посредника.

Миф – культурно-психологический феномен представляющий собой систему стереотипов, клише, которые искажают восприятие действительности.

Миф «позиционной войны». Во время переговоров происходит не столкновение позиций, а столкновение интересов участников. Одна из самых больших ошибок начинающих переговорщиков - неспособность за занимаемой позицией увидеть подлинные интересы: как противоположной стороны, так и свои собственные.

Миф грубой силы. Тактика ультиматумов является серьезным барьером для достижения позитивного результата в переговорном процессе. В большинстве случаев стороны не могут жестко диктовать друг другу условия, поскольку находятся в отношениях взаимозависимости.

Миф концентрации. Стремление сконцентрироваться «на главном» в переговорном процессе не гарантирует достижения поставленной цели. То, что не представляет интереса для одной стороны,

вполне возможно является ключевым моментом для другой.

Миф о «плохом парне». В переговорном процессе следует анализировать проблемы, а не характеристики оппонирующей стороны. Перенос негативизма с конкретной позиции на личность переговорщика влечет за собой расширение конфликта.

Миф о «хорошем парне». Необоснованное преувеличение достоинств партнера может привести к отказу от собственных интересов в пользу другой стороны. Миф противоборства. Одно из ограничений успешных переговоров - это представление о том, что только одна сторона может выйти победителем: либо «моя», либо «чужая».

Миф солидарности. Наилучшего результата в ряде случаев можно добиться при смоделированной дифференциации на переговорах позиций представителей одной стороны. Таким образом у противоположной стороны формируются представления о наличии альтернативных способов решения проблемы.

Переговоры (negotiation) - это взаимодействие социальных субъектов или их представителей в форме прямого или опосредованного диалога, предполагающего согласование интересов и/или направленного на нейтрализацию потенциального или регулирование (разрешение) реального конфликта. Таким образом, переговоры имеют целью как разрешение споров, так и «неконфликтное» взаимодействие.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Соревнование – более формализованный и мирный тип соперничества, при котором четко определены, а нередко и записаны формы и цели, а протекание этого взаимодействия носит приемлемый социальный характер.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Стиль ведения переговоров – система воздействий, обусловленная спецификой поставленной задачи, объемом полномочий сторон, личностными особенностями всех участников процесса, своевременностью и целесообразностью применения тех или иных технологий и средств.

Стратегия «выигрыш - выигрыш» реализует основной принцип человеческого взаимодействия: выигрыш одного партнера более результативен, если созданы условия для успешной деятельности всех партнеров.

Стратегия «выигрыш - проигрыш» - жесткая стратегия ведения переговоров с явно выраженным стремлением одной стороны добиться преимуществ за счет интересов другой. Она не ориентирована на установление прочных долговременных партнерских отношений.

Стратегия «партнерских отношений» подразумевает кооперативность, партнерские отношения, поэтому данный тип поведения на переговорах часто называют партнерским или кооперативным подходом к переговорам. В рамках этого типа поведения иначе понимаются победа или успех переговоров, а именно, как разрешение противоречий и максимальное взаимное удовлетворение интересов всех сторон.

Стратегия «позиционного торга». В этом случае участники видят в переговорах одну из возможностей добиться победы при реализации собственных целей и интересов в максимально полном объеме. Они стремятся «выторговать» (отсюда название - «торг») наиболее выгодный для себя вариант, мало заботясь о целях и интересах другой стороны, а также о том, насколько партнер будет удовлетворен итогами переговоров, и вообще о том, насколько проблема будет решена.

Стратегия «проигрыш - выигрыш» приводит к существенным уступкам и нарушению собственных интересов. Как правило, это происходит при жестком давлении со стороны оппонента, который использует силу характера, власть, связи и другие особенности ситуации. Осознано эту стратегию выбирают лишь в том случае, если результат на переговорах является второстепенным и служит достижению иных целей.

Стратегия «проигрыш - проигрыш» возникает обычно при взаимодействии двух решительных, упрямых, эгоцентричных личностей с установкой только на выигрыш. Проигрывают оба, так как переговоры заходят в тупик и представляют скорее соревнование в упрямстве и упорстве.

Тактика «выдвижения требований в последнюю минуту». Использование этого приема предполагает, что в момент, когда переговоры близки к завершению и остается подписать соглашение, выдвигаются новые требования.

Тактика «вынесения спорных вопросов «за скобки». Сущность ее понятна из названия. Переговоры ведутся, и соглашение заключаются только по той части проблем, по которой нет разногласий, спорные вопросы не рассматриваются (откладываются).

Тактика «двойного толкования». В соглашение по итогам переговоров сознательно закладывается двойной смысл, не замеченный партнером. При этом договоренность как бы не нарушается, однако в действительности она выгодна лишь одной стороне.

Тактика «дисквалификации». Ее специфика состоит в том, что вместо обоснования истинности или ложности выдвигаемого стороной аргумента другой участник пытается давать оценку достоинств или недостатков партнера по переговорам (переход на личности).

Тактика «завышения первоначальных требований». Ее смысл заключается в том, что участники переговоров запрашивают больше, чем реально надеются получить.

Тактика «пакета» (пакетирования, увязки) – несколько вопросов повестки дня увязываются и предлагаются к рассмотрению в виде «пакета» («продажа в нагрузку»). В результате предлагается обсуждать не отдельные предложения, а их комплекс. Сторона, предлагающая «пакет», рассчитывает, что другая сторона, будучи заинтересована в нескольких предложениях из «пакета», примет и остальные.

Тактика «пирога». Применение данной тактики эффективно при проведении переговоров по разделу чего-либо (например, территории). Ее сущность заключается в том, что одна сторона предлагает принцип раздела и проводит раздел, а другой выбирает (один делит «пирог», а другой выбирает себе «кусок»).

Тактика «постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов». Ее применение предполагает идти от простого к сложному, от вопросов, вызывающих наименьшие разногласия к более болезненным.

Тактика «расстановки ложных акцентов в собственной позиции». Сущность данного тактического приема в том, чтобы продемонстрировать партнеру по переговорам крайнюю заинтересованность в решении вопроса, который в реальности является второстепенным. В ходе дальнейших переговоров требования по данному вопросу снимаются, но снятие требований подается как уступка, взамен которой требуют уступку по другому более важному вопросу.

Тактика «растущих требований» - это повышение требований с каждой последующей уступкой.

Тактика «салями». Название данный тактический прием получил по аналогии с известным сортом колбасы, которую принято нарезать очень тонкими слоями. Сущность применения этого приема – предоставление партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями. То же в отношении уступок – очень маленькими шагами. Цель применения этой тактики – подтолкнуть партнера пойти на уступки первым.

Тактика «Галейрана». Свое название данный тактический прием получил по имени известного французского дипломата. Суть ее в следующем – сначала найти оружие переговоров (аргументы, принципы) и усвоить тактику их применения (путем репетиций); разделить союзников, эксплуатируя их разлад и опасения; победить противостоящих союзников, подчеркивая общность интересов.

Тактика «ухода» (выжидания, отсрочки, молчания). Цель применения данного тактического приема – вынудить партнера первым давать информацию, ни принимать, ни аргументов, ни альтернатив другой стороны, откладывать собственные аргументы и решения на более поздний срок.

Тактика ведения переговоров - схема проведения переговоров в виде разработанной заранее последовательности рассматриваемых вопросов и желаемого их представления для достижения

конкретной цели.

Тактика давления. Разновидностями применения данного тактического приема могут быть: угрозы; ложные угрозы (блеф); ультиматум («или соглашайтесь или мы уходим»).

Тактические приемы – конкретные способы достижения стратегии.

Техника альтернативных вопросов. Альтернативные вопросы задаются в ситуациях, когда необходимо мягко подтолкнуть партнера к принятию решения, предоставив ему варианты выбора, тем самым обеспечивается перехват инициативы в переговорном процессе.

Техника блокирующих вопросов. Блокирующий вопрос призван конкретизировать ситуацию. Как правило, они применяются в ситуации, когда необходимо перевести разговор в конструктивное русло, перенести акцент со взаимных обвинений на интересы и общность позиций сторон. Техника ведения переговоров – 1) алгоритм проведения переговоров; 2) применение особых речевых приемов, направленных на регламентацию поведения участников переговорного процесса.

Техника закрытых вопросов. На вопросы закрытого типа можно получить только однозначный ответ, поэтому их часто называют останавливающими или направляющими беседа вопросами. Закрытый вопрос подразумевает существование у одной из сторон уже готовых предположений, которые остается только подтвердить или опровергнуть.

Техника открытых вопросов. Вопросы открытого типа - это вопросы, подразумевающие развернутый ответ, на них невозможно ответить односложно. Использование данной техники в переговорном процессе позволяет обеспечить полноценный информационный обмен, прояснить позиции сторон, перехватить инициативу и т.д.

Техника прямого запроса информации предполагает уточнение и конкретизацию позиций сторон, что необходимо для получения максимально полной информации, представляющей субъективную ценность для партнера.

Техника риторических вопросов. Риторические вопросы представляют собой разновидность вопросов закрытого типа и предназначены для того, чтобы обозначить сферу совместной деятельности, заинтересовать и подготовить контрагента к благоприятному отношению к поступающим предложениям

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» является освоение студентами знаний и умений по изучению и формированию корпоративной культуры.

Форма промежуточного контроля знаний — **зачёт, экзамен.**

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Переговорный процесс и управление конфликтами» является лекция.

Лекционное занятие — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

Семинарские занятия — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами политико-правовой действительности, примерами из законодательной либо правоприменительной практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на

основе рекомендаций преподавателя.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для юридической деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Данный комплекс рекомендаций позволяет студентам овладеть многими важными приемами самостоятельной работы и успешно использовать их при подготовке контрольных по дисциплине.

Важнейшей формой учебной отчетности студента является **контрольная работа**. Выполнение контрольной работы является промежуточной формой отчетности по изучаемой дисциплине и преследует цель лишь оценить способность студента к самостоятельному поиску источников, формированию содержания и его письменного изложения по указанной проблеме. Это важная составляющая изучения дисциплины, а также эффективная форма контроля знаний. При заочном обучении она выступает как обязательная, основная форма самостоятельной работы. В контрольной работе (в соответствии с учебным планом) студент обязан самостоятельно глубоко разобраться в изучаемых проблемах, усвоить суть темы, уяснить ее содержание и только затем письменно представить свою отчетную работу.

Выполнение контрольной работы является одним из условий допуска студента к сдаче экзамена. Работа должна соответствовать установленным требованиям, то есть в ней должны быть раскрыты все проблемы, определенные темой. Для этого студент обязан самостоятельно проанализировать первоисточники и дать исчерпывающие ответы на вопросы темы. Контрольная работа — серьезное учебное задание, и чтобы написать ее как следует, необходимо использовать те первоисточники и учебные пособия, которые позволяют полнее разобраться в проблеме. Магистр должен регулярно работать в университетской и городской библиотеке, вдумчиво конспектировать лекции преподавателей.

При написании контрольной работы следует обращать особое внимание на грамотное использование юридической терминологии. При употреблении впервые тех или иных терминов и понятий следует давать их определения либо в самом тексте, либо в сносках.

Приступая к контрольной работе, требуется сначала ознакомиться с имеющейся литературой по теме, изучить первоисточники и составить план. Здесь, в отличие от курсовой работы, план предполагает рассмотрение одной, причем довольно широкой, проблемы, и он может состоять из двух-трех вопросов. Минимальное количество первоисточников, привлекаемых для написания контрольной работы — пять наименований.

Контрольные работы могут выступать как дополнительные (вспомогательные) учебные формы отчетности студента, которые осуществляются в ходе семинарских (практических) занятий (в конце) и проводятся максимум в течение 10-15 минут. Преподаватель может заранее объявить о предстоящей работе и предложить примерный перечень тем, то есть сориентировать студентов на работу по более широкому кругу вопросов. Таким образом, магистрам дается возможность лишней раз обратиться к учебному материалу и более качественно подготовиться к выполнению контрольной работы.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким магистрам, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме. В настоящее время разрабатывается методика компьютерного тестирования знаний студентов по юридическим дисциплинам, в результате чего появится возможность быстро проверять знания по наиболее важным темам и объективно оценивать их. Эта форма также будет выступать как вид контрольной работой.

В качестве контрольной работы широко применяется самостоятельное изучение монографического исследования по конкретной, крайне важной проблеме, требующей глубокого рассмотрения. Этот вид работы предполагает не простое знакомство с определенным монографическим исследованием, а детальное его изучение. Для этого студенту важно знать некоторые правила работы с первоисточником, которым для него будет являться монография. Следует выяснить фамилию автора, его имя и отчество, ученую степень и звание, а также что побудило его взяться за изучение данной проблемы; обратить внимание на основные вопросы монографии и их разрешение автором, уметь раскрывать их в ходе собеседования с преподавателем.

Студенту следует письменно (предельно кратко) очертить те вопросы (полностью или частично), которые поставлены автором в монографическом исследовании; при изложении их следует указывать страницы источника.

Особую актуальность в методическом плане при преподавании дисциплины «Внутрикорпоративный PR» представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

Игра позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня правосознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения правовых понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-правовым вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые **тестовые опросы** и решение задач, которые содействуют превращению знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности

занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями.

Только сочетая дидактически и органически все методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

Методические рекомендации для преподавателей

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
Понятие переговорного процесса	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации
Методология переговорного процесса	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации
Подготовительный этап переговоров	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации

Ведение переговоров	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительный, иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации
Завершение переговоров	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительный, иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации
Переговоры как способ разрешения конфликтов	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуальный, групповой	Методы: объяснительный, иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог/полилог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, опрос, медиапрезентации

Тематический план изучения дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами»

Год набора с 2019

форма обучения очная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		контакт т. Работа	в т.ч.				
			лекции и	лаб. работы	практ./ сем. \ИЗ		
Понятие переговорного процесса	10	4	2	-	2	6	ПК-2
Методология переговорного процесса	18	12	6	-	6	6	ПК-2
Подготовительный этап переговоров	10	4	2	-	2	6	ПК-2
Ведение переговоров	21	16	8	-	8	5	ПК-2
Завершение переговоров	9	4	2	-	2	5	ПК-2
Переговоры как способ разрешения конфликтов	13	8	4	-	4	5	ПК-2
Контроль	27	27					
Итого по дисциплине	108	75	24		24	33	
Зачетных единиц	3						

Тематический план изучения дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами»

Год набора с 2019

форма обучения заочная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		контакт т. Работа	в т.ч.				
			лекции и	лаб. работы	практ./ сем. \ИЗ		
Понятие переговорного процесса	15	2	2			13	ПК-2
Методология переговорного процесса	16	4	2		2	12	ПК-2
Подготовительный этап переговоров	16	4	2		2	12	ПК-2
Ведение переговоров	16	4	2		2	12	ПК-2
Завершение переговоров	16	4	2		2	12	ПК-2
Переговоры как способ разрешения конфликтов	16	2			2	14	ПК-2
Контроль	13	13					
Итого по дисциплине	108	33	10		10	75	
Зачетных единиц	3						

Лист изменений и дополнений,

вносимых в рабочую программу дисциплины

ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины
ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ на
2020 – 2021 учебный год:

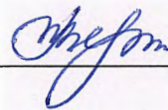
1. Актуализированы абз.: а) Основная литература; б) Дополнительная литература пункта 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

2. Дополнен абз. в) Лицензионное программное обеспечение пункта 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины следующим лицензионным программным обеспечением - Mirapolis Virtual Room.

3. п. 4. Тематический план изучения дисциплины актуализирован (см. приложение).

Настоящая рабочая программа рассмотрена, актуализирована и утверждена на заседании кафедры рекламы и связей с общественностью (протокол № 8 от 23 апреля 2020).

Зав. кафедрой



Э.Н. Бердникова

**Лист изменений и дополнений,
вносимых в рабочую программу дисциплины
ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ на 2021 – 2022 учебный год:

1. Дополнить раздел «Методические рекомендации для преподавателей» последним абзацем:

«При реализации программ возможно применение дистанционных образовательных технологий.


Реализация программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий не допускается».

2. п. 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины актуализирован.

3. п. 4. Тематический план изучения дисциплины актуализирован (см. приложение)

Настоящая рабочая программа рассмотрена, актуализирована и утверждена на заседании кафедры рекламы и связей с общественностью (протокол № 9 от 21 апреля 2021).

Зав. кафедрой



Э.Н. Бердникова