

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Юридический факультет



Рабочая программа дисциплины
Коммуникативные практики в переговорном процессе

Направление подготовки магистратуры
42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Саратов,
2022

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Голуб О.Ю.	<i>Голуб</i>	30.05.2022
Председатель НМК	Тогузаева Е.Н.	<i>Тогузаева</i>	30.05.2022
Заведующий кафедрой	Голуб О.Ю.	<i>Голуб</i>	30.05.2022
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Коммуникативные практики в переговорном процессе» имеет целью овладение знаний теории и практики переговорного процесса, современных технологий общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности, повышение коммуникативной компетентности.

Задачами освоения данной дисциплины являются:

- знакомство студентов с основами переговорной этики, основными подходами к ведению переговоров;
- обучение умению осуществлять подготовку и проведение переговоров как индивидуально, так и в команде;
- овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности;
- знакомство с основными приемами ведения дискуссии, убеждения;
- совершенствование коммуникативного опыта.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Коммуникативные практики в переговорном процессе» - факультативная дисциплина ООП подготовки по направлению 42.04.01 – «Реклама и связи с общественностью» (ФТД.02).

Данная дисциплина опирается на знания, полученные при изучении дисциплин, составляющих ООП подготовки по направлению 42.04.01 – «Реклама и связи с общественностью».

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять проектно-аналитическую деятельность с учетом специфики профессиональной сферы	ПК-1.1. Отбирает аналитические методы и инструменты для целеполагания, планирования и реализации коммуникационного проекта и применяет их на практике ПК-1.2. Проводит анализ ситуации и разрабатывает проекты и кампании в сфере рекламы и связей с общественностью ПК-1.3. Осуществляет корректировку и контроль коммуникационных проектов и мероприятий ПК-1.4. Оценивает и соотносит затраты и результаты деятельности организации с целью оптимизации коммуникационных кампаний и проектов	Знать: основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; методы подготовки и проведения переговоров; методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры; строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; логично, аргументированно и ясно

	<p>ПК-1.5. Осуществляет координацию процессов подготовки, творческой проработки и реализации коммуникационных программ и мероприятий, способен дать оценку эффективности коммуникационной стратегии</p>	<p>строить свою речь; использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника</p> <p>Владеть: приемами ведения деловых (конструктивных) переговоров, отдельными приемами позиционного торга; методикой выявления и решения критических (проблемных) ситуаций в ходе переговорного процесса; методиками выявления манипулятивных стратегий в ходе переговорного процесса и противодействия им; этикой делового общения</p>
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			СРС	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	Практические занятия Общая трудоемкость	Из них – практическая подготовка		
1	Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров	4		1	1	1	6	творческое задание, устный опрос, подготовка эссе
2	Тема 2. Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика	4		1	1	1	8	творческое задание
3	Тема 3. Подготовка и организация проведения переговоров	4		1	2	2	8	творческое задание, устный опрос, подготовка эссе
	Тема 4. Убеждающее воздействие	4		1		2	12	творческое задание

	процессе переговоров				2			
	Тема 5. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	4			2	2	12	творческое задание, устный опрос
	Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса	4			2	2	12	творческое задание, тестирование
	Всего			4	10	10	58	Зачёт

Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров

Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов.

Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров.

Европейский стиль переговоров. Китайская модель ведения переговоров. Американский стиль переговоров. Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Степени осведомленности о культуре противоположной стороны.

Этика переговорного процесса. Этика конечного результата. Этика правил. Этика социального договора. Этика личности. Неэтичная тактика, правда и неправда на переговорах. Последствия неэтичной тактики.

Тема 2. Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика

Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров.

Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе.

Тема 3. Подготовка и организация проведения переговоров

Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения.

Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.

Основные этапы переговорного процесса. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды.

Процедура проведения переговоров. Оценка результатов переговоров – три вида удовлетворенности по результатам переговоров.

Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии.

Проблемные ситуации на переговорах: классификация; стратегии их разрешения

Тема 5. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.

Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре.

Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса

Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.

Природа и назначение ментальных ловушек. Упорство. Амплификация. Фиксация. Реверсия. Опережение. Противление. Затягивание. Разделение. Ускорение. Регулирование. Техники противостояния ментальным ловушкам в переговорах.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

В учебном процессе при реализации компетентного подхода используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры; анализ конкретных коммуникационных ситуаций; психологические тесты, применяются методы коллективной творческой работы: «мозговой штурм», погружения в проблему, «вживания» в роль, метод сценариев и контрольных вопросов. Проводиться подготовка мультимедийной презентации.

Эти формы сочетаются с внеаудиторной работой в целях формирования и развития профессиональных навыков обучающихся (посещение музейных экспозиций, просмотр театральных постановок и кинофильмов, организация и проведение конкурсов и викторин). Проведение встреч с практическими работниками сферы практической деятельности, специалистами в области коммуникаций, культуры, искусства, спорта, экологии и социальной сферы.

Содержание учебной дисциплины формируется с учетом выделенных на изучение дисциплины часов. Учебная работа формируется из работы на практических занятиях, работы в малых группах, обсуждения кейсов, выполнение специальных заданий и заданий в виде тестов, решения задач, анализа проблемных ситуаций. Сочетание различных видов учебной работы направлено на максимальное освоение учебного материала. Успешное освоение материала предполагает самостоятельную работу студента и руководство этой работой со стороны преподавателей.

Формы контроля: выполнение контрольных заданий и тестов, решение задач, разбор практической коммуникационной деятельности, анализ характерных и особых коммуникационных ситуаций, реферирование статей периодической печати и их анализ, обсуждение актуальных проблем на творческих группах, подготовка эссе по проблемам изученных тем. Итоговый контроль – зачет.

При проведении занятий со студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья используются адаптированные для них образовательные технологии. Форма проведения занятий для студентов-инвалидов

определяется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, и может включать в себя устные, письменные на бумаге, письменные на компьютере и иные виды образовательной активности.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 50% аудиторных занятий.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие формы организации педагогического процесса и контроля знаний:

- для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

для выполнения контрольных заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке выполнения контрольных заданий оформляются увеличенным шрифтом (размер 16-20);

- для глухих и слабослышащих:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости студенту предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих все контрольные задания по желанию студентов могут проводиться в письменной форме.

Основной формой организации педагогического процесса является интегрированное обучение инвалидов, т.е. все студенты обучаются в смешанных группах, имеют возможность постоянно общаться со сверстниками, легче адаптируются в социуме.

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

Рабочей программой дисциплины предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 58 часов.

В процессе изучения дисциплины «Коммуникативные практики в переговорном процессе» используются следующие виды самостоятельной работы: анализ практики переговоров на примерах из собственного окружения, масс-медиа, рабочих ситуаций, возникающих в повседневной жизни, тренинги с отработкой конкретных навыков в процессе решения кейсов и разыгрывания ситуаций, основанных на реальных примерах, подготовка эссе.

Виды самостоятельной работы

Раздел / Тема дисциплины	Вид самостоятельной работы	Литература
Темы 1-6	анализ практики переговоров на примерах из собственного окружения, масс-медиа, рабочих ситуаций, возникающих в повседневной жизни, отработка полученных на занятиях коммуникативных навыков в реальных условиях	Митрошенков О.А. Деловые переговоры: учебное пособие для академического бакалавриата / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт. — URL: https://urait.ru/bcode/424017 Павлова Л.Г. Деловые коммуникации: учебник / Л.Г.

		<p>Павлова, Е.Ю. Кашаева. — М.: КноРус, 2016. — 300 с. — (Бакалавриат). ISBN 978-5-406-03337-1 DOI 10.15216/978-5-406-03337-1 Теория и практика связей с общественностью: основы медиарилейшнз. Учебное пособие. /М.В. Гундарин. -М.: ИНФРА, 2015. 312с. ЭБС Инфра-М. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3189-1. ЭБС Юрайт</p>
Итого часов на самостоятельную работу: 58		

Вопросы для углубленного самостоятельного изучения

1. Особенности переговорного процесса.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Психология переговорного процесса.
4. Техника аргументации в процессе переговоров.
5. Методы делового общения в переговорах.
6. Психология обмана на переговорах.
7. Переговорные процессы в решении торговых проблем.
8. Личностные качества, необходимые для ведения переговорного процесса.
9. Речевое общение в переговорном процессе.
10. Политическое урегулирование и процесс переговоров.
11. Управление конфликтами и техники переговорных процессов.
12. Демократия как переговорный процесс.
13. Порядок ведения переговорного процесса.
14. Интересы партнеров в переговорном процессе, различия интересов.
15. Эффективность переговорного процесса как способа разрешения этнополитического конфликта.
16. Переговорный процесс в разных культурах.
17. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.

Вопросы для промежуточной аттестации по результатам освоения дисциплины в форме зачета:

1. Переговорный процесс: понятие, подходы к определению
2. Переговорный процесс как форма и способ коммуникации.
3. Основные ситуации и функции деловых переговоров.
4. Классификация деловых переговоров.
5. Переговорная практика в обществах с различными социально-экономическими и политическими системами.
6. Переговорная практика в современных российских реалиях.
7. Национальные стили ведения деловых переговоров.
8. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров.

9. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах.
10. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса.
11. Подготовка к переговорам: выбор команды, участники и роли переговорщиков.
12. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия.
13. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры.
14. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды.
15. Начальный этап переговоров: размещение участников.
16. Процедура и регламент переговоров. Согласование повестки дня.
17. Психологические приемы в начале переговорного процесса.
18. Классификация психологических типов участников переговоров.
19. Выявление общих интересов в процессе переговоров.
20. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров.
21. Презентация компании, видение проблемы на разных стадиях переговоров.
22. Интересы сторон в переговорном процессе: общие положения. Понятия «позиции» и «интересы».
23. Психотехнологии выявления и согласования интересов.
24. Роль дискуссии в выявлении интересов.
25. Интересы и критерии результативности переговоров.
26. Психология ожидания в переговорном процессе.
27. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений.
28. Интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах.
29. Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
30. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков.
31. Управление конфликтом в переговорном процессе.
32. Альтернативные варианты на переговорах: выдвижение, обсуждение и оценка вариантов, схемы изобретения.
33. Завершение переговоров: типы решений для достижения согласия.
34. Методы завершения переговоров.
35. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
36. Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
37. Феномены индивидуальных решений при переговорах.
38. Эффекты оценки и выбора альтернатив при переговорах.
39. Оценочные эффекты после принятия решений.
40. Феномены коллективных решений при переговорах.
41. Стили принятия решений на переговорах.
42. Применение стратегий соперничества и сотрудничества на переговорах.
43. Выбор стратегии переговоров.
44. Переговорные тактики: приемы влияния.
45. Вопросы как инструмент переговорного процесса.
46. Мифы и модели эффективных переговоров.
47. Психологическая сущность манипуляции в ходе переговорного процесса.
48. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
49. Личностно-психологические манипуляции в ходе переговорного процесса.
50. Манипуляции организационно-процедурного характера в ходе переговорного процесса.

Порядок выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная подготовка к занятиям осуществляется регулярно по каждой теме дисциплины и определяется календарным графиком изучения дисциплины. Для успешной

работы на семинаре студент должен прочесть указанную преподавателем литературу, чтобы активно участвовать в дискуссии на практических занятиях, тренингах, с отработкой в группе конкретных навыков в процессе решения кейсов и разыгрывания ситуаций, основанных на реальных примерах.

В процессе изучения дисциплины «Коммуникативные практики в переговорном процессе» используются следующие виды самостоятельной работы: подготовка эссе, выполнение практических заданий.

В рамках самостоятельной работы студент должен:

- исследовать дополнительную научную литературу;
- разбирать конкретные кейсы;
- работать с учебником и учебно-методическим материалом, самостоятельно изучать отдельные разделы дисциплины.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	5	0	30	30		5	30	100
Итого	5	0	30	30		5	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

Лекции

Посещаемость, опрос, активность и др. за один семестр – от 0 до 5 баллов

Практические занятия

Оценивается активность, полнота ответов, их правильность, уровень подготовки – от 0 до 30 баллов

Самостоятельная работа

Проверка подготовленных рефератов, решенных практических задач. Оценивается правильность оформления, раскрытие вопроса, обоснованность – от 0 до 30 баллов

Автоматизированное тестирование

не предусмотрено

Другие виды учебной деятельности

Оценивается участие в волонтерском движении, реализации социальных проектов и победы на конкурсах и фестивалях различного уровня – от 0 до 5 баллов

Промежуточная аттестация

Представляет собой устные ответы на два вопроса из перечня контрольных вопросов к курсу по выбору преподавателя. При проведении промежуточной аттестации:

21-30 баллов – ответ на «отлично»

11-20 баллов – ответ на «хорошо»

6-10 баллов – ответ на «удовлетворительно»

0-5 баллов – неудовлетворительный ответ.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за семестр обучения по дисциплине «Коммуникативные практики в переговорном процессе» составляет 100 баллов.

Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Коммуникативные практики в переговорном процессе» в оценку (зачет):

65 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 65 баллов	«не зачтено»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература

Кривоко́ра Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2019. ЭБС «Знаниум».

Павлова Л.Г. Деловые коммуникации: учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — М.:КноРус, 2019. — 300 с. — (Бакалавриат).ISBN 978-5-406-03337-1 BOOK.ru

Теория и практика связей с общественностью: основы медиа-релейшнз. Учебное пособие. /М.В. Гундарин. -М.: ИНФРА, 2011.

Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред.А.Я.Кибанова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. ЭБС «Знаниум»

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

<https://delovoyumir.biz/>

<http://www.advi.ru>

<http://www.nuap.ru>

<http://www.pr4u.ru>

<http://www.pr-dialog.ru>

<http://www.pronline.ru>

<http://www.pr-professional.ru>

<http://www.press-service.ru>

<http://www.expert.ru>

Лицензионное программное обеспечение

- ОС Windows
- пакет программ Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютерный класс, подключенный к сети «Интернет» и обеспеченный доступом к электронной информационно-образовательной среде, мультимедийное оборудование, информационные базы данных, учебная, научная, монографическая литература, практическая периодика, оборудованные учебные классы.

В рамках занятий по дисциплине, проводимых в форме практической подготовки, основным местом их организации является кафедра социальных коммуникаций и учебно-научная лаборатория кафедры социальных коммуникаций «ЛИССА».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью».

Автор:

доктор социологических наук, профессор,
заведующий кафедрой социальных коммуникаций

О.Ю. Голуб

Программа одобрена на заседании кафедры социальных коммуникаций 30.05.2022 года, протокол № 11.