

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**  
заочная

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   |
|--|--|---|
| <b>ПК-1</b><br>Способен осуществлять проектно-аналитическую деятельность с учетом специфики профессиональной сферы | <b>ПК-1.1.</b> Отбирает аналитические методы и инструменты для целеполагания, планирования и реализации коммуникационного проекта и применяет их на практике<br><b>ПК-1.2.</b> Проводит анализ ситуации и разрабатывает проекты и кампании в сфере рекламы и связей с общественностью<br><b>ПК-1.3.</b> Осуществляет корректировку и контроль коммуникационных проектов и мероприятий<br><b>ПК-1.4.</b> Оценивает и соотносит затраты и результаты деятельности организации с целью оптимизации коммуникационных кампаний и проектов | <b>Знать:</b> основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; структуру деловой беседы; 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;<br><b>Уметь:</b> использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; готовить и проводить деловые переговоры; строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; логично, |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>ПК-1.5.</b> Осуществляет координацию процессов подготовки, творческой проработки и реализации коммуникационных программ и мероприятий, способен дать оценку эффективности коммуникационной стратегии</p> | <p>аргументированно и ясно строить свою речь; использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника</p> <p><b>Владеть:</b> 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<br><i>(по неделям семестра)</i><br><br>Формы промежуточной аттестации<br><i>(по семестрам)</i> |
|-------|---|---------|-----------------|--|--------------------|----------------------------------|-----------|---|
|       |   |         |                 | лекции   | Общая трудоемкость | Из них – практическая подготовка |           |   |
| 1     | Тема 1. Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров | 3       |                 | 2  |                    |                                  | 34        | Блиц-опрос  |
|       | <b>Всего за 3 семестр (установ.) 36 часов</b>   |         |                 | <b>2</b>   |                    |                                  | <b>34</b> |   |

|   |  |   |  |          |           |           |           |  |
|---|--|---|--|----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 2 | Тема 2. Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика       | 4 |  | 1        | 2         | 2         | 8         | творческое задание,                              |
| 3 | Тема 3. Подготовка и организация проведения переговоров                        | 4 |  | 1        | 1         | 1         | 8         | творческое задание, устный опрос подготовка эссе |
| 4 | Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров                          | 4 |  | 1        | 2         | 2         | 10        | творческое задание,                              |
| 5 | Тема 5. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности | 4 |  | 1        | 1         | 1         | 10        | творческое задание, устный опрос                 |
| 6 | Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса    | 4 |  | 1        | 2         | 2         | 10        | творческое задание,                              |
|   | <b>Всего за 4 семестр 36 часов</b>   |   |  | <b>4</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>18</b> | <b>Зачет 4</b>                                   |
|   | <b>Итого 72 часа</b>   |   |  | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>52</b> | <b>Зачёт 4</b>                                   |

### 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.

При проведении занятий со студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья используются адаптированные для них образовательные технологии. Форма проведения занятий для студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ 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 и студентов-инвалидов 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 и лиц с ОВЗ, 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 52 часа.

В процессе изучения дисциплины «Коммуникативные практики в переговорном процессе» используются следующие виды самостоятельной работы: блиц-опрос, творческие задание, устный опрос.

##### **Виды самостоятельной работы**

| <b>Раздел / Тема дисциплины</b> | <b>Вид самостоятельной работы</b>             | <b>Литература</b>  |
|---------------------------------|---|--|
| Темы 1-6                        | блиц-опрос, творческие задание, устный опрос. | 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: <a href="https://urait.ru/bcode/424017">https://urait.ru/bcode/424017</a> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>Павлова Л.Г. Деловые коммуникации: учебник / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — М.: КноРус, 2016. — 300 с. — (Бакалавриат).<br/>ISBN 978-5-406-03337-1<br/>DOI 10.15216/978-5-406-03337-1</p> <p>Теория и практика связей с общественностью: основы медиарилейшнз. Учебное пособие. /М.В. Гундарин. -М.: ИНФРА, 2015. 312с. ЭБС Инфра-М.</p> <p>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> |
| <b>Итого часов на самостоятельную работу: 52</b> |  |  |

#### **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.

#### **Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме зачёта**

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 практическом занятии 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 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

| 1            | 2        | 3                    | 4                    | 5                      | 6                               | 7                                | 8                        | 9     |
|--------------|----------|----------------------|----------------------|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------|
| Семестр      | Лекции и | Лабораторные занятия | Практические занятия | Самостоятельная работа | Автоматизированное тестирование | Другие виды учебной деятельности | Промежуточная аттестация | Итого |
| 3 (установ.) | 5        | 0                    | 0                    | 10                     | 0                               | 0                                | 0                        | 15    |
| 4            | 5        | 0                    | 0                    | 20                     | 0                               | 30                               | 30                       | 100   |

### Программа оценивания учебной деятельности студента в 3 семестре

#### Лекции

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

#### Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

#### Практические занятия

Не предусмотрены.

#### Самостоятельная работа

Подготовка рефератов, докладов, эссе по темам курса (от 0 до 10 баллов).

#### Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

#### Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрено.

#### Промежуточная аттестация

Не предусмотрено.

### 4 семестр

#### Лекции

Оценивается посещаемость, активность – от 0 до 10 баллов.

#### Практические занятия

Оценивается активность, полнота ответов, их правильность, уровень подготовки – от 0 до 20 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 проектной деятельности разного уровня, победы и призовые места в конкурсах, викторинах и на научных конференциях – от 0 до 20 баллов

#### Промежуточная аттестация

### **Зачет**

Представляет собой устные ответы на два вопроса из перечня контрольных вопросов к курсу по выбору преподавателя и решение задачи. 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 5 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):

|                   |   |
|-------------------|---|
| 60 баллов и более | «зачтено» (при недифференцированной оценке) |
| меньше 60 баллов  | «не зачтено»                                |

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) литература:**

Кривокопа 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://delovoymir.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 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 от 30.05.2022 года, протокол №11.