

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра экономики, менеджмента, маркетинга и технологий экономического
образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.01 «ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Профиль программы «Управление капиталом хозяйствующих субъектов
рынка»

Автор(ы): канд. экон. наук, доцент С.А. Пономарева

Одобрена на заседании кафедры экономики, менеджмента, маркетинга и технологий
экономического образования. Протокол от «24» декабря 2021 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-
методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г.
№5.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Деловые переговоры и конфликтология»: ознакомление студентов с теоретическими знаниями в сфере проведения деловых переговоров, обучение правилам и принципам ведения переговорного процесса, отработка практических методов, способствующих поиску наилучшего варианта взаимодействия с собеседниками и оппонентами с учетом избежаний конфликтов.

Задачи:

- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- ознакомить со структурой переговоров, методах ведения переговоров и умениях выбрать необходимую стратегию и соответствующие тактики ведения переговоров;
- освоить манипулятивные приемы и применяет нейтрализующие техники, обосновывает выбор переговорного стиля с позиции деловой этики;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые переговоры и конфликтология» относится к дисциплинам по выбору учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Профессиональный и деловой иностранный язык.
2. Кадровая политика и кадровый аудит.
3. Этика и психология профессионализма.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Научно-исследовательская работа.
2. Преддипломная практика.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;
- УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;



- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- ПКС-2 Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами в сфере финансово-экономической и управленческой деятельности.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Классические и современные теории ведения переговорного процесса;
32. Структуру, закономерности и содержание переговорных процессов;
33. Современные проблемы и основные тенденции в развитии переговорного процесса;
34. Основные стратегии поведения личности в конфликте.

Уметь:

- У1. Анализировать научную и научно-практическую литературу в области теории переговорного процесса;
- У2. Управлять ситуацией ведения переговорного процесса;
- У3. Системно выстраивать процесс ведения переговоров на любом уровне общественного взаимодействия.

Владеть:

- В1. Различными технологиями ведения переговоров;
- В2. Методикой разрешения конфликта;
- В3. Навыками эффективного общения;
- В4. Практическими навыками диагностики и управления конфликтами;
- В5. Приемами, позволяющими уверенно вести переговоры по спорным вопросам;
- В6. Техниками аргументации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 2, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.



Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	2 сем.
Кол-во часов	
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	32
Лекции	16
Практические занятия	16
Самостоятельная работа студента	76
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	2 сем.

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Переговоры как способ выхода из конфликтной ситуации	2	12	2	2	-	8
2. Теоретические основы техники ведения переговоров	2	12	2	2	-	8
3. Психология переговорного процесса	2	12	2	2	-	8
4. Основы делового общения	2	12	2	2	-	8
5. Ведение коммерческих переговоров	2	12	2	2	-	8
6. Ведение переговоров в экстремальных ситуациях	2	14	2	2	-	10
7. Международные переговоры. Основы дипломатии	2	14	2	2	-	10
8. Медиация, как процедура посредничества в переговорах	2	14	2	2	-	10

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*



4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Переговоры как способ выхода из конфликтной ситуации

Технология управления конфликтом. Понятия основных элементов управления конфликтом. Принципы управления конфликтами. Профилактика и предупреждение конфликтов. Способы и приемы изменения предконфликтной ситуации. Способы и приемы воздействия на партнера. Толерантность. Компетентное управление. Оценивание как способ предупреждения конфликтов. Установка толерантности. Нормативное регулирование конфликтов. Положительные традиции как стабилизирующие факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Методы разрешения конфликтов без посредника. Метод творческой визуализации. Рационально-интуитивный метод. Картография конфликта.

Раздел 2. Теоретические основы техники ведения переговоров

Основных стадии (этапы) переговорного процесса: подготовка, процесс переговоров и достижение согласия. Техники ведения переговоров. Методы ведения переговоров. Способы поддержания и развития сотрудничества. Метод Декартовых координат. Метод принципиального ведения переговоров Р Фишера и У. Юри. Методы разрешения конфликта с участием третьей стороны. Формы посредничества. Метод мозгового штурма.

Раздел 3. Психология переговорного процесса

Стратегия поведения в ведении переговоров. Коммуникативные модели и особенности поведения в переговорном процессе. Понимание невербальной коммуникации и культурного контекста переговоров. Навыки самопрезентации, активного слушания, внимательности и аккуратности (в движениях, одежде и т.д. - имидж). Управление эмоциями.

Раздел 4. Основы делового общения

Особенности делового общения. Междисциплинарные понятия делового общения. Методы психологии делового общения. Виды делового общения: прямое и косвенное. Профессиональная этика. Деловой этикет. Деловая беседа. Деловые переговоры. Телефонные переговоры. Норма поведения в организационном конфликте. Манипулирование в деловых переговорах.

Раздел 5. Ведение коммерческих переговоров

Этапы подготовки и проведения коммерческих переговоров. Методы ведения коммерческих переговоров: метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров (переговоры по существу). Аргументация в ведении коммерческих переговоров. Документация в ведении коммерческих переговорах. Бизнес-презентации. Речевые инструменты контроля переговорного процесса. Алгоритм влияния в продажах.



Раздел 6. Ведение переговоров в экстремальных ситуациях

Понятие экстремальных ситуаций и чрезвычайных ситуаций. Переговоры в экстремальных и чрезвычайных ситуациях. Специалисты по переговорам в экстремальных и чрезвычайных ситуациях. Переговоры с аутоагрессором. Переговоры с террористами. Переговоры с преступниками. Переговоры в условиях войны (открытого вооруженного конфликта).

Раздел 7. Международные переговоры. Основы дипломатии

Международные переговоры и дипломатическая деятельность: разведение понятий. Структура международного переговорного процесса. Участники (стороны) международного переговорного процесса. Институты ведения международных переговорных процессов. Этика и культура дипломатических отношений. Международное право как основа ведения международных переговоров.

Раздел 8. Медиация, как процедура посредничества в переговорах

Нейтральность и доверие как основа посредничества. Роль посредника в переговорах об урегулировании конфликта. Медиация как технология посредничества в урегулировании конфликта. Понятие восстановительной медиации. Принципы. Этапы. Технологии. Супервизия. Служба примирения. Принципы организации службы примирения. Организационная структура. Устав. Законодательство в области медиации.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную



работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров : практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 115 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>.

2. Шелл Р. Большая книга переговоров : Стратегии, сценарии, кейсы / Шелл Р. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 392 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/163602>.

3. Уильямс Г. Жесткие переговоры : Как противостоять агрессору / Уильямс Г. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 251 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/163610>.

4. Малхотра Д. Гений переговоров. Как преодолеть препятствия и достичь блестящих результатов за столом переговоров и за его пределами / Малхотра Д., Базерман М. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 264 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/140424>.

6.2 Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>.



2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>.

3. Шарков Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Шарков Ф. И., Сперанский В. И. — Москва : Дашков и К, 2018. — 240 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/105552>.

4. Маслова Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л., Коленова В. А. — Москва : Дашков и К, 2018. — 127 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/110766>.

5. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html>

6. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Информационный бизнес-портал. Режим доступа: <http://market-pages.ru/marketing/index.html>

2. Российская государственная библиотека. Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>

3. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

4. Российская национальная библиотека. Режим доступа: <http://www.rsl.ru>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.

2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».

2. Информационная система «Таймлайн».

3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».



7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. Читальный зал для магистрантов и аспирантов.

4. Помещения для самостоятельной работы.

