

1. Название дисциплины. «Техника ведения деловых переговоров».

2. Шифр дисциплины.

3. Цели и задачи дисциплины.

Целью дисциплины является - обучение студентов теории и практическому применению методов ведения деловых переговоров, как способа достижения согласия, предотвращения и разрешения конфликтов.

1. **Задачи курса:** Расширить и углубить теоретические и практические знания студентов в области методики проведения социологических исследований, связи с общественностью (PR), маркетинга, менеджмента, экономической социологии, социологии труда, политологии, управления персоналом, работы с молодежью, конфликтологии и другим дисциплинам гуманитарного профиля изучением переговоров, как специфического метода достижения согласия сторон.
2. Рассмотреть теоретические и методологические основы переговорного процесса как специфического вида деятельности и научной дисциплины.
3. Научить применять переговоры на ранней стадии социальной напряженности и развития конфликта, тем самым обеспечивать его предотвращение.
4. Проанализировать типы переговоров, достоинства и недостатки «мягких» и «жестких» способов их ведения.
5. Обучить умению улучшать восприятие и общение сторон для создания атмосферы доверия.
6. Рассмотреть способы преодоления позиционных конфликтов.
7. Обучить приемам разработки взаимовыгодных вариантов реализации интересов участников переговоров и достижения соглашения.
8. Показать значение использования объективных критериев для оценки обоснованности и справедливости принимаемых решений, способы разработки запасных, альтернативных методов реализации интересов сторон.
9. Обучить приемам преодоления некорректных методов ведения переговоров – позиционного, психологического и других видов давления.
10. Обучить тестовым методам оценки способностей личности к ведению деловых переговоров, основам диагностики эмоциональной устойчивости (неустойчивости) личности.

4. Место дисциплины в структуре ООП

А. Информация об образовательном стандарте и учебном плане:

- тип образовательного стандарта и вид учебного плана - ФС - специалист ФГОС;
- направление подготовки - отделение «Социология»
- наименование учебного плана - специальность 020300 «Социология», квалификация: социолог, преподаватель социологии

Б. Информация о месте дисциплины в образовательном стандарте и учебном плане:

- тип (СД.Ф – федеральная компонента). Спецкурс
- курс – 4
- семестр - 8

В. Перечень дисциплин, которые должны быть освоены для начала освоения дисциплины.

Гуманитарные и социально-экономические дисциплины, а также «Социальная психология», «Социология труда», «Социология коммуникаций»

Г. Общая трудоемкость (в часах): 64 часа.

Д. Форма промежуточной аттестации: экзамен

5. Формы проведения.

Формы занятий: лекции (32 часа), самостоятельная работа (32 часа).

Формы текущего контроля: коллоквиумы, контрольные, письменные работы, рефераты.

6. Распределение трудоемкости по разделам и темам

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплин	Трудоемкость (в ак. часах) по формам занятий (для дисциплин) и видам работ (для практик)				Формы контроля
		<i>Аудиторная работа (с разбивкой по формам и видам)</i>			<i>Самостоятельная работа</i>	
		<i>Лекции</i>	<i>Практические занятия (семинары)</i>	<i>Лабораторная работа /</i>		
	Раздел 1. Методологические основы исследования переговорного процесса					
1	Методологические основы исследования переговорного процесса: концепции, модели, понятия	2			2	колоквиум
2	Структурный и динамичный аспекты переговорного процесса, функции, типы и методы ведения переговоров.	4			4	рефераты
3	Социальная напряженность и конфликты. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов	6			6	Коллоквиум, рефераты
	Раздел 2. Переговоры как совокупность методов достижения соглашения, организованный процесс					
4	Улучшение восприятия и общения при проведении переговоров - первый шаг на пути достижения соглашения	6			6	рефераты
5	Выявление позиций и интересов участников переговоров	2			2	рефераты
6	Разработка взаимовыгодных вариантов реализации интересов участников переговоров	4			2	колоквиум
7	Использование объективных критериев в оценке и обосновании справедливости и законности интересов участников переговоров	2			2	Коллоквиум, рефераты
8	Поиск альтернативы обсуждаемому соглашению	2			2	Коллоквиум, рефераты
9	Ведение переговоров в ситуации отказа сторон от участия в переговорном процессе.	2			2	рефераты
10	Ведение переговоров с оппонентами, использующими некорректные	2			2	Коллоквиум, реферат

	методы переговоров (оскорбления, угрозы и прочее). Принципы ведения переговоров					ы
11	Социологическое обеспечение ведения переговоров. Модель субъекта переговорного процесса.	2			2	Коллоквиум, рефераты
	Итого	32			32	Экзамен

Форма итогового контроля: экзамен

7. Содержание дисциплины по разделам и темам.

Раздел 1. Методологические основы исследования переговорного процесса

Тема 1. Методологические основы исследования переговорного процесса: концепции, модели, понятия

Содержание темы. Исторический генезис исследовательской проблемы. Современное состояние проблемы – теоретические подходы и модели. Социальная природа переговорного процесса: понятие “переговоры”: Переговоры как общение и комплекс различных видов деятельности (методов) по удовлетворению взаимных интересов сторон. Переговоры как способ разрешения конфликтов, отрасль человеческих знаний, организованный процесс.

Задание для самостоятельной работы: подготовить реферат или презентацию по теме.

Тема 2. Структурный и динамичный аспекты переговорного процесса, функции, типы и методы ведения переговоров.

Содержание темы. Структура переговорного процесса. Объективные основы переговоров – существенные элементы переговорного процесса: потребности субъектов, проблема в удовлетворении интересов, общность стремлений в достижении соглашения, взаимозависимость в удовлетворении интересов, совместный поиск решения проблемы, условия проведения переговоров (организационная обстановка: интерьер, средства оргтехники, временные рамки).

Субъективные факторы: позиции, интересы участников переговоров, психологические особенности индивидов, образы ситуации конфликтной ситуации.

Динамика, функции, типология переговоров. Концепция и методы ведения деловых переговоров.

Задание для самостоятельной работы: подготовить реферат или презентацию по теме.

Тема 3. Социальная напряженность и конфликты. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов.

Содержание темы. Понятие, признаки, стадии социальной напряженности. Конфликт как стадия социальной напряженности. Структура и функции конфликта. Типология конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов на ранней стадии развития социальной напряженности.

Задание для самостоятельной работы: подготовить реферат или презентацию по теме.

Раздел 2. Переговоры как совокупность методов достижения соглашения, организованный процесс

Тема 4. Улучшение восприятия и общения при проведении переговоров - первый шаг на пути достижения соглашения

Содержание темы. Роль восприятия и общения в переговорах. Основные проблемы восприятия и общения на переговорах. Пути преодоления основных проблем общения, мешающих переговорам – неправильное понимание смысла суждений и понятий, невосприятия суждений, подозрительности, предубежденность против другой стороны, негативные эмоции. Осознание и контроль собственных эмоций и эмоционального состояния другой стороны, обсуждение восприятия причин, вызывающих тревогу и беспокойство, приемы умения слушать, сохранять выдержку и не реагировать на эмоциональные проявления оппонентов. Использование символических жестов для снятия тревоги и враждебных эмоций. Создание благоприятной рабочей обстановки на переговорах и значение положительного эмоционального настроя.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 5. Выявление позиций и интересов участников переговоров

Содержание темы. Выявление позиций и интересов участников переговоров - основа достижения соглашения. Определение интересов сторон и необходимость отделения интересов от позиций участников переговоров с целью ухода от позиционных конфликтов: осознание нужд и потребностей сторон и анализ причин, препятствующих сторонам принять предлагаемый вариант соглашения. Определение содержания проблемы и предложение способа ее решения. Необходимость сосредоточения переговоров на способах решения проблемы, а не на причинах допущенных ошибок.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 6. Разработка взаимовыгодных вариантов реализации интересов участников переговоров.

Содержание темы. Анализ типичных ошибок, препятствующих поиску взаимовыгодных вариантов реализации интересов. Способы преодоления ошибок. Правила проведения «мозговой атаки» для разработки вариантов решения проблемы. Значение содержания и объема договора для достижения соглашения. Подготовка вариантов решения проблемы с учетом возможностей другой стороны, облегчающих другой стороне принять подготовленный вами вариант соглашения

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 7. Использование объективных критериев в оценке и обосновании, справедливости и законности интересов участников переговоров.

Содержание темы. Значение объективных критериев для достижения соглашения. Виды объективных критериев: научные оценки, профессиональные нормы, затраты, традиции и пр. Виды справедливых процедур: посредничество, суд и арбитраж; разделение процесса разработки решения проблемы и выбора вариантов решения, по очереди и пр. Техника проведения переговоров при наличии объективных критериев.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 8. Поиск альтернативы обсуждаемому соглашению.

Содержание темы. Альтернативный вариант в переговорах как способ защиты от невыгодных соглашений, средство повышения психологической уверенности и укрепления позиций в переговорном процессе. Значение установления предела (границы) условий соглашения как средство реализации собственных интересов и их защиты. Пути определения и проверки наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 9. Ведение переговоров в ситуации отказа сторон от участия в переговорах.

Содержание темы. Сосредоточение внимания на качестве проблемы, а не на позициях: новый анализ принципов и критериев, которыми руководствуется другая сторона. Поощрение критики своих позиций как способ усовершенствования собственных идей и путей решения проблемы.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 10. Ведение переговоров с оппонентами, использующими некорректные методы переговоров (оскорбления, угрозы и прочее). Принципы ведения переговоров

Содержание темы. Значение типы и виды некорректных методов ведения переговоров: преднамеренный обман, психологическое и позиционное давление. Способы преодоления некорректных методов: выявление фактов использования некорректных методов, обсуждение справедливости ее использования, проведение деловых переговоров.

Принципы ведения переговоров.

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

Тема 11. Социологическое обеспечение ведения переговоров. Модель субъекта переговорного процесса.

Содержание темы. Роль тестов и профиограмм в работе с персоналом и переговорном процессе; в определении причин конфликтов на уровне психологической и личностной несовместимости работников. Психодиагностика, психокоррекция, отбор персонала, расстановка по зонам ответственности на основе тестовой методики 16-ти факторного личностного опросника Кэттелла.

Социально-психологический портрет эффективного переговорщика в экономической сфере. Методы исследования и диагностики уровня эмоциональной устойчивости (неустойчивости) личности

Задание для самостоятельной работы: подготовить доклад, реферат или презентацию по теме.

8. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины.

По завершению изучения данного курса студент должен уметь анализировать признаки социальной напряженности и раннюю стадию развития конфликта, владеть методами ведения переговоров, тестовыми методиками оценки способностей субъекта к ведению деловых переговоров, приемами определения эмоциональной устойчивости (неустойчивости) личности.

9. Используемые образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии.

А. Образовательные технологии – рецензирование литературных источников, подготовка докладов на семинарах, проведение совместных исследований, представление (презентация) коллективных разработок;

Б. Научно исследовательские технологии – обобщение результатов научных исследований российских и зарубежных ученых, анализ практического опыта переговорного процесса.

В. Научно-производственные технологии: нет.

10. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов, оценочные средства контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

А. Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работа студентов.

Изучение дисциплины следует начать с поиска и подбора литературы. Перед каждым плановым занятием студент должен ознакомиться, посредством учебников, и

других источников с материалами по тем теоретическим направлениям, которым будет посвящена лекция. Знакомство с материалом считается завершённым, когда обучаемым выделена совокупность смысловых структурных элементов материала, состоящая из: 1) списка тезисов смысловых единиц анализируемого текста, 2) перечня основных понятий рассмотренного смыслового блока, 3) перечня неясных вопросов, тех по которым требуются пояснения преподавателя. Из всей совокупности неясных вопросов каждого студента составляется общий за всю группу ранжированный ряд проблемных мест в материале, который предстоит освоить и на основании которого преподаватель строит порядок и глубину изложения материала на лекции.

Б. Примерный список задания для проведения текущей и промежуточной аттестации (темы докладов, рефератов, презентаций и др. - по видам занятий).

1. Современное состояние проблемы – теоретические подходы и модели к понятию переговоры переговоров.
2. Понятие, признаки, стадии социальной напряженности. Конфликт как стадия социальной напряженности.
3. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов на ранней стадии развития социальной напряженности.
4. Динамика, функции, типология переговоров. Концепция деловых переговоров: методы ведения деловых переговоров
5. Методы улучшения восприятия и общения в переговорном процессе. Основные проблемы общения. Роль эмоций на переговорах: методы управления эмоциональной атмосферой на переговорах.
6. Роль символических жестов на переговорах: извинение, дружеская записка и пр. Шутка как способ снятия эмоционального напряжения. Шутки политиков, военачальников, менеджеров и др.
7. Методы выявления позиций и интересов участников переговоров
8. Методы разработки взаимовыгодных вариантов реализации интересов участников переговоров. Анализ типичных ошибок, препятствующих поиску взаимовыгодных вариантов реализации интересов.
9. Способы преодоления ошибок. Правила проведения «мозговой атаки» для разработки вариантов решения проблемы.
10. Роль объективных критериев на переговорах; типы и способы использования объективных критериев.
11. Методы поиска альтернативы обсуждаемому соглашению: значение запасного варианта на переговорах.
12. Типы некорректных методов переговоров и способы ведения переговоров с оппонентами, использующими некорректные методы переговоров (оскорбления, угрозы и прочее).
13. Роль тестов и профессиограмм в работе с персоналом и переговорном процессе; в определении причин конфликтов на уровне психологической и личностной несовместимости работников.
14. Основные особенности тестовой методики 16-ти факторного личностного опросника Кэттелла.
15. Социально-психологический портрет эффективного переговорщика в экономической сфере. Методы исследования и диагностики уровня эмоциональной устойчивости (неустойчивости) личности
16. Переговоры при найме на работу (самопрезентация).
17. Переговорный процесс в условиях напряженной эмоциональной атмосферы (раздражительности, гнева сторон и других негативных эмоций); модель эмоционально устойчивой и неустойчивой личности.

18. Социально-психологический портрет (профессиограмма) менеджера среднего, высшего звена руководства, других профессиональных групп работников.

19. Переговоры в экстремальных ситуациях: катастрофы, аварии, массовые стихийные и организованные выступления, забастовки, освобождение заложников, в условиях вооруженного нападения (ограбления), переговоры с подозреваемыми, преступниками, с людьми с неуравновешенной психикой.

20. Национальные стили ведения переговоров: США, Великобритания, Франция, Германия, Япония, Южная Корея, Китай, Латинская Америка, Арабский мир, Россия

21. Телефонные переговоры. Методы преодоления отказов на переговорах при проведении телефонных социологических опросов.

22. Деловая переписка на переговорах.

23. Стилль одежды переговорщика.

В. Примерный список вопросов для проведения текущей и промежуточной аттестации.

1. Современное состояние проблемы – теоретические подходы и модели к понятию переговоры переговоров.

2. Понятие, признаки, стадии социальной напряженности. Конфликт как стадия социальной напряженности.

3. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ предотвращения и разрешения конфликтов на ранней стадии развития социальной напряженности.

4. Динамика, функции, типология переговоров. Концепция деловых переговоров: методы ведения деловых переговоров

5. Методы улучшения восприятия и общения в переговорном процессе. Основные проблемы общения. Роль эмоций на переговорах: методы управления эмоциональной атмосферой на переговорах.

6. Роль символических жестов на переговорах: извинение, дружеская записка и пр. Шутка как способ снятия эмоционального напряжения. Шутки политиков, военачальников, менеджеров и др.

7. Методы выявления позиций и интересов участников переговоров

8. Методы разработки взаимовыгодных вариантов реализации интересов участников переговоров. Анализ типичных ошибок, препятствующих поиску взаимовыгодных вариантов реализации интересов.

9. Способы преодоления ошибок. Правила проведения «мозговой атаки» для разработки вариантов решения проблемы.

10. Роль объективных критериев на переговорах; типы и способы использования объективных критериев.

11. Методы поиска альтернативы обсуждаемому соглашению: значение запасного варианта на переговорах.

12. Значение, типы некорректных методов переговоров и способы ведения переговоров с оппонентами, использующими некорректные методы переговоров (оскорбления, угрозы и прочее).

13. Роль тестов и профессиограмм в работе с персоналом и переговорном процессе; в определении причин конфликтов на уровне психологической и личностной несовместимости работников.

14. Основные особенности тестовой методики 16-ти факторного личностного опросника Кэттелла.

15. Социально-психологический портрет эффективного переговорщика в экономической сфере. Методы исследования и диагностики уровня эмоциональной устойчивости (неустойчивости) личности

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

А. Основная литература.

1. Анцупов А.Я., Шипилло А.И. Конфликтология: Учебник для вузов, 5-е изд. – СПб Питер, 2013.
2. Добренков В.И., Кравченко А.И. Методы социологического исследования: Учебник для вузов. – М, ИНФРА– М, 2008.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – 5-е изд. перераб. и доп. М.: Ось-89, 2000.
4. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд., исправ. – М.: Издательский дом «ИНФРА-М», Издательство «Весь Мир», 2000.
5. Осеев А.А. Социологическая теория переговорного процесса. Переговоры, как способ предотвращения и разрешения конфликтов: методы ведения деловых переговоров: **Учебное пособие.** - М.: РУДН, 2011.
6. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения./ Пер. с англ. А.Гореловой; Предисл. В.А. Кременюка. - М.: Наука, 1990.

Б. Дополнительная литература.

1. Осеев А.А. Социально-психологический портрет руководителя: идеальная модель и способы ее измерения. // Вестник Московского университета. / Серия 18. Социология и политология. - № 1. – 2011. - С.126-144

№ п/п	Автор	Название книги / статьи	Отв. редактор (для коллективных работ)	Место издания	Издательство	Год задания	Название журнала (сборника)	Том (выпуск) / журнал / сборник	Номер журнала
1	Анцупов А.Я., Шипиллов А.И.	Конфликтология : Учебник для вузов, 5-е изд.		Санкт-Петербург	Питер	2013			
2	Добренков В.И., Кравченко А.И.	Методы социологического исследования: Учебник для вузов.		Москва	ИНФРА–М	2008			
3	Кузин	Культура	.	Москва	Ось-89	2000			

	Ф.А.	делового общения: Практическое пособие. – 5-е изд. перераб. и доп.							
4	Митрошенков О.А	Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд., исправ.	.	Москва	Издательский дом «ИНФРА-М», Издательство «Весь Мир»	2011	и		
5	Осеев А.А.	Социологическая теория переговорного процесса. Переговоры, как способ предотвращения и разрешения конфликтов: методы ведения деловых переговоров: Учеб. пособие		Москва	РУДН	2011	Вестник Московского университета. / Серия 18. Социология и политология		
6	Фишер Р., Юри У.	Путь к согласию, или переговоры без поражения./ Пер. с англ. А.Гореловой; Предисл. В.А. Кременюка	-	Москва	Наука	1990			
7	Осеев А.А.	Доп. Лит. Социально-психологический портрет руководителя: идеальная модель и способы ее измерения.	-			2011			№ 1

В. Интернет ресурсы.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для проведения занятий необходимо:

А. Помещение: учебная аудитория.

Б.Оборудование: компьютерный класс.

В. Иные материалы: бланки (формы) для ответов на вопросы тестовых методик.