

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Дата подписания: 19.04.2025 20:16:05

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Техника ведения переговоров**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2025 года

Квалификация

Бакалавр

**КАФЕДРА            Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 г. протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н, доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного понимания о технике ведения переговоров в деловом общении, а также развития практических навыков разрешения конфликтных ситуаций в деловой среде.
-----	---

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-5. способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии туризма**

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **Знать:**

основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания (соотнесено с индикаторами ПК 4.1)

принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства; методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации; практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса (соотнесено с индикаторами ПК 5.1)

#### **Уметь:**

самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации (соотнесено с индикаторами ПК 4.2)

использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса (соотнесено с индикаторами ПК 5.2)

#### **Владеть:**

навыками обслуживания на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий (соотнесено с индикаторами ПК 4.3)

навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций; навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса;

навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания (соотнесено с индикаторами ПК 5.3)

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Раздел 1. Технология и стратегии ведения переговоров

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Технология ведения переговоров	Лекционные занятия	3	2	ПК-5 ПК-4
1.2	Стратегии ведения переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Практические занятия	3	2	ПК-5 ПК-4
1.3	Выбор стратегии и стиля ведения переговоров Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	4	ПК-5 ПК-4
1.4	1. Значение и роль переговоров в деловой сфере. 2. Этические нормы ведения переговоров. 3. Невербальные средства общения, их роль и возможности в переговорном процессе. 4. Подготовка и проведение переговоров.	Самостоятельная работа	3	20	ПК-5 ПК-4

	5. Тактика ведения переговоров. 6. Стадии ведения переговоров. 7. Стратегии в ведении переговоров: жесткие, мягкие, принципиальные, «win-win» и прочие. 8. Особенности многосторонних переговоров. 9. Техника ведения переговоров. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice				
--	--	--	--	--	--

### Раздел 2. Техника переговоров

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тактика и тактические приемы ведения переговоров	Самостоятельная работа	3	6	ПК-5 ПК-4
2.2	Аргументирование и оценка деловой аргументации Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	4	ПК-5 ПК-4
2.3	1. Техники и методы аргументации. 2. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости. 3. Психологические приемы влияния на партнера. 4. Переговорный процесс как форма делового общения. 5. Переговорный процесс и техники его реализации 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 7. Организационный аспект подготовки к переговорам («переговоры о переговорах») 8. Структура аналитического аспекта подготовки к переговорам. Интересы сторон. 9. Анализ BATNA, предметное и проблемное поле переговоров: переговорная концепция. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	25	ПК-5 ПК-4

### Раздел 3. Психология манипулирования на переговорах

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах	Самостоятельная работа	3	6	ПК-5 ПК-4
3.2	Распознавание и психологическая защита от манипуляций Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	6	ПК-5 ПК-4
3.3	1. Манипуляции в деловых коммуникациях. 2. Манера общения и имидж делового человека. 3. Позиция и пропозиция на переговорах. Формулировка вариантов решения переговоров (опции). 4. Методы подготовки к переговорам. 5. Процессуальный аспект подготовки к переговорам. 6. Взаимоотношения, коммуникация, обязательства и установление партнерских (деловых) отношений между сторонами. 7. Участники переговорного процесса, их характеристика. 8. Личностный стиль ведения переговоров: психологический портрет переговорщика, стиль ведения переговоров. 9. Делегация как участник переговоров. 10. Современные теории конфликтов. 11. Виды конфликтов и способы их разрешения. 12. Причины возникновения конфликтов. 13. Социальные стереотипы, их роль в организации делового общения. 14. Речевые технологии делового общения. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice	Самостоятельная работа	3	29	ПК-5 ПК-4
3.4	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	3	4	ПК-5 ПК-4

## 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 32 экз.
2	Долженко Г. П., Ивлиева О. В.	Туризмоведение: монография	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2014	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Колесникова, Г. И.	Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	ЭБС «IPR SMART»
4	Белашева, И. В., Есаян, М. Л., Терещенко, Э. В.	Психология переговоров и разрешения конфликтов: учебное пособие (практикум)	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018	ЭБС «IPR SMART»
5	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум	Саратов: Вузовское образование, 2020	ЭБС «IPR SMART»
6		Переговоры: практическое пособие	Москва: Альпина Паблшер, 2020	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7		Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса	, 2007	ЭБС «IPR SMART»
8	Панфилова А. П.	Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: практикум	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
9	Панфилова, А. П.	Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: учебно-практическое пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2021	ЭБС «IPR SMART»
10	Голуб, О. Ю., Зарубина, М. Н., Оганезова, С. В., Сарна, А. Я., Тогузаева, Е. Н., Чумиков, А. Н., Голуб, О. Ю.	Механизм организационных кризисных коммуникаций	Саратов: Издательство Саратовского университета, 2023	ЭБС «IPR SMART»
11	Караяни А. Г., Цветков В. Л.	Психология общения и переговоров: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана  Закон и право, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационная справочная правовая система "Консультант Плюс"

Информационная справочная правовая система "Гарант"

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ПК-5: способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятий индустрии туризма</b>			
<p>Знать принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, предприятия питания и иных предприятий индустрии гостеприимства; методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации; практические приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>
<p>Уметь использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>
<p>Владеть навыками применения подходов и методов контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания и иных сервисных организаций; навыками организации контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; участия в организационно-управленческой</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>

<p>деятельности по управлению проектами предприятия сервиса; навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания</p>	<p>информационных ресурсов</p>	<p>и литературой при подготовке к занятиям</p>	
<p>ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>			
<p>Знать основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технологии работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>
<p>Уметь самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>

<p>Владеть навыками обслуживания на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий</p>	<p>Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>Вопросы к зачету (1-27), тест (1-28), комплект практических заданий (1-3), деловая игра, презентация (1-25)</p>
--	--	--	--

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

2 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

### Вопросы к зачету

1. Защита прав потребителей: нормативная база
2. Специфика реализации потребительских предпочтений в сервисе
3. Особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисе
4. Значение и роль переговоров в сервисе.
5. Этические нормы ведения переговоров.
6. Подготовка и проведение переговоров.
7. Тактика ведения переговоров.
8. Стадии ведения переговоров.
9. Стратегии в ведении переговоров: жесткие, мягкие, принципиальные, «win-win»
10. Особенности многосторонних переговоров.
11. Техника ведения переговоров.
12. Техники и методы аргументации.
13. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
14. Психологические приемы влияния на партнера.
15. Переговорный процесс как форма делового общения.
16. Переговорный процесс и техники его реализации
17. Поведение в конфликтных ситуациях.
18. Организационный аспект подготовки к переговорам («переговоры о переговорах»).
19. Структура аналитического аспекта подготовки к переговорам. Интересы сторон.
20. Анализ BATNA, предметное и проблемное поле переговоров: переговорная концепция.
21. Манипуляции в деловых коммуникациях.
22. Манера общения и имидж участников переговорного процесса
23. Позиция и пропозиция на переговорах.
24. Формулировка вариантов решения переговоров (опции).
25. Методы подготовки к переговорам.
26. Процессуальный аспект подготовки к переговорам.
27. Взаимоотношения, коммуникация, обязательства и установление партнерских (деловых) отношений между сторонами.

### **Критерии оценивания:**

– 50-100 баллов (зачтено) - наличие в целом твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– 0-49 баллов (не зачтено) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные вопросы.

### **Тесты**

#### **1. Что является самым важным в переговорах:**

- 1) знание техник ведения переговоров;
- 2) знание манипуляционных техник и защита от них;
- 3) планирование и подготовка к переговорам;
- 4) подписание договора.

#### **2. Перечислите основные этапы начального этапа переговоров:**

- 1) представление, цель, правила, план работы;
- 2) представление, правила, предмет, план;
- 3) презентации сторон, обсуждение участников переговоров, их статуса, полномочий;
- 4) обсуждение время и место проведения переговоров, количество участников, вопросы.

#### **3. Перечислите алгоритм проведения дискуссии в переговорах:**

- 1) обмен информацией между сторонами, обсуждение предложений;
- 2) определить проблему, варианты решения проблемы, альтернативы, выбор лучшей, способ реализации соглашения;
- 3) предложить лучший вариант решения проблемы, проверить на реалистичность, согласовать со сторонами;
- 4) предоставить каждой стороне время для обсуждения алгоритма проведения дискуссии.

#### **4. К. Селлих предложил соответствие фазам переговорного процесса:**

- 1) заявлений;
- 2) предложений;
- 3) альтернатив;
- 4) ситуаций.

#### **5. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта:**

- 1) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- 2) наличие итогового документа, подписанного официальными представителями сторон;
- 3) степень решения проблемы;
- 4) выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств.

#### **6. Определите общие признаки переговоров:**

- 1) это диалог как минимум двух сторон;
- 2) предмет обсуждения на переговорах - значимая для обеих сторон проблема;
- 3) интересы сторон, ведущих переговоры, значительно расходятся;
- 4) участники переговоров взаимозависимы.

#### **7. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:**

- 1) принципиальные переговоры;
- 2) позиционный торг;
- 3) управление балансом сил;
- 4) трансформацию переговоров.

8. **К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение:** «Утверждается, что проблема не актуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляется усилий для достижения соглашения...»:

- 1) избегающее;
- 2) уступающее;
- 3) отрицающее;
- 4) колеблющееся.

9. **К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение:** «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения?»

- 1) избегающее;
- 2) уступающее;
- 3) отрицающее;
- 4) колеблющееся.

10. **В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента?**

- 1) выигрыш - выигрыш;
- 2) выигрыш - проигрыш;
- 3) проигрыш - проигрыш;
- 4) проигрыш - выигрыш.

11. **В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - уход от конфликта, уступая оппоненту?**

- 1) выигрыш - выигрыш;
- 2) выигрыш - проигрыш;
- 3) проигрыш - проигрыш;
- 4) проигрыш - выигрыш.

12. **Какие интегративные техники на этапе ведения переговоров вы знаете:**

- 1) Увязка \_\_\_\_\_
- 2) Взаимные услуги \_\_\_\_\_
- 3) Снижение затрат \_\_\_\_\_
- 4) Наведение мостов \_\_\_\_\_

13. **Какие интегративные техники на этапе принятия соглашения вы знаете:**

- 1) нарастающая конвергенция;
- 2) «прыжок к соглашению»;
- 3) достижение принципиальной договорённости;
- 4) соглашение по процедурным вопросам.

14. **Какие 4 основных способа подачи позиции на переговорах существуют:**

- 1) честность, открытость, опыт, знание;
- 2) открытие позиции, закрытие позиции, подчеркивание общности, подчеркивание различий в позициях;
- 3) письменное заявление, обсуждение, дискуссия, соглашение;
- 4) дезинформация, информация, конфликт, компромисс.

15. **Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?**

- 1) видимого сотрудничества;
- 2) дезориентации партнера;
- 3) ультимативная тактика;
- 4) выжимания уступок.

**16. Какой стиль ведения переговоров соответствует уступающей стратегии?**

- 1) мягкий стиль;
- 2) жесткий стиль;
- 3) торговый стиль;
- 4) сотруднический стиль.

**17. Техника многократных повторов, как психологический способ манипуляции сознанием людей:**

- 1) нога в дверях;
- 2) Карфаген должен быть разрушен;
- 3) психологическое айкидо;
- 4) эмоциональное заражение.

**18. Манипуляции с помощью пресуппозиции означают:**

- 1) манипуляции страхом,
- 2) манипуляции чувством вины,
- 3) восприятие как «истинного», то, что не подлежит обсуждению;
- 4) использование мнения масс.

**19. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?**

- 1) вознаграждение;
- 2) выражение;
- 3) описание;
- 4) предложение.

**20. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?**

- 1) мягкий стиль;
- 2) жесткий стиль;
- 3) торговый стиль;
- 4) сотруднический стиль.

**21. Какая тактика предполагает манипулирование осведомленностью оппонента о своих замыслах и планах?**

- 1) тактика сокрытия и открытия информации;
- 2) имитация мягкого стиля;
- 3) игра промежуточными предложениями;
- 4) разведка.

**22. Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?**

- 1) примирение;
- 2) насилие;
- 3) компромисс;
- 4) медиация.

**23. Какой стиль ведения переговоров включает ультимативную тактику и тактику выжимания уступок?**

- 1) мягкий стиль;
- 2) жесткий стиль;
- 3) торговый стиль;
- 4) сотруднический стиль.

**24. Какой метод ведения переговоров заключается в попытке определить и изменить последовательность действий оппонента?**

- 1) позиционный торг;

- 2) «информационная ловушка»;
- 3) самокритика;
- 4) «срыв» сценария.

**25. Переговоры по Дж. Хелдону - это мост между:**

- 1) войной и миром;
- 2) борьбой и сотрудничеством;
- 3) знанием и незнанием;
- 4) конфликтом и миром.

**26. Основа для ведения переговоров:**

- 1) наличие переговорного пространства и наличие ВА'ТЬА;
- 2) наличие переговорного пространства и отсутствие ВА'ТЬА;
- 3) соблюдение плана ведения дискуссии;
- 4) отсутствие переговорного пространства, но наличие ВА'ТЬА.

**27. Основные функции международных переговоров:**

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_

**28. Предложите варианты ответов на следующие возражения:**

- 1) это не совсем то, что нам нужно;
- 2) ваше предложение неконкурентоспособно;
- 3) наш бюджет не позволяет принять это предложение;
- 4) это для нас слишком дорого.

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

- 15-20 баллов - выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста
- 8-14 баллов - выставляется обучающемуся, если он ответил на 84-69% заданий теста;
- 5-7 баллов- выставляется обучающемуся, если он ответил на 68-50% заданий теста
- 0-4 баллов- выставляется обучающемуся, если он ответил менее чем на 50% теста.

**Комплект практических заданий**

**Практическое задание №1**

**ОПРОСНИК «ТЕХНИКА ВВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»**

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше поведение (либо А, либо Б).

**1. ситуация**

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

**2. ситуация**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

**3. ситуация**

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

**4. ситуация**

- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

**5. ситуация**

- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

**6. ситуация**

- А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б. Я стараюсь добиться своего.

**7. ситуация**

- А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

**8. ситуация**

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

**9. ситуация**

- А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

**10. ситуация**

- А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11. ситуация**

- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

**12. ситуация**

- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**13. ситуация**

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14. ситуация**

- А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15. ситуация**

- А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

**16. ситуация**

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17. ситуация**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18. ситуация**

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**19. ситуация**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

**20. ситуация**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

**21. ситуация**

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

**22. ситуация**

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

**23. ситуация**

А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24. ситуация**

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25. ситуация**

А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**26. ситуация**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**27. ситуация**

А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**28. ситуация**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

**29. ситуация**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

### 30. ситуация

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Бланк ответов на отдельных листах

ФИО/группа

№	Ответ (буква)	№	Ответ (буква)	№	Ответ (буква)
1		11		21	
2		12		22	
3		13		23	
4		14		24	
....		....		...	
10		20		30	

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

– 10 баллов – выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

– 5-9 баллов - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий;

– 1-4 баллов- выставляется обучающемуся, если он демонстрирует слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических заданий.

– 0 баллов - выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует знание программного материала, - задания не выполнены

### Практическое задание №2

Опросник фильма «13 дней»

1. Когда проходили известные переговоры, между какими странами?

\_\_\_\_\_

2. Анализ внешней ситуации, информация о внешней среде, предпосылки конфликта:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_

3. Кто принимал участие в переговорах с обеих сторон:

Америка	Советский Союз

4. На каких уровнях осуществлялись переговоры или предпринимались попытки проведения переговоров:

\_\_\_\_\_

5. Какой образ о русских был сформирован у американской стороны?

\_\_\_\_\_

6. Какие техники ведения переговоров используются американской стороной? \_\_\_\_\_

Какая техника является наиболее эффективной в данной ситуации и почему? \_\_\_\_\_

7. Какие техники ведения переговоров используются русской стороной?

\_\_\_\_\_

8. Какая техника является наиболее эффективной в данной ситуации и почему? \_\_\_\_\_

9. Заполните таблицу по итогам ответов (фильм 13 дней)

	Собственные	Партнёров
Интересы		
Альтернативы		

#### **Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

– 10 баллов – выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

– 5-9 баллов - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий;

– 1-4 баллов- выставляется обучающемуся, если он демонстрирует слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических заданий.

– 0 баллов - выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует знание программного материала, - задания не выполнены

### **Практическое задание №3**

#### **Опросник по технике ведения переговоров**

ФИО, специализация, курс

1. Дайте определение понятию «переговоры» - это
2. Дайте определение

3. Что такое стиль ведения переговоров? Как он может быть определен?
4. Перечислите основные фазы переговорного процесса:
5. Перечислите основные подходы ведения переговоров:
6. Охарактеризуйте «мягкий» стиль ведения переговоров:
7. Охарактеризуйте «жесткий» стиль ведения переговоров:
8. Охарактеризуйте «принципиальный» стиль ведения переговоров.
9. Достоинства и недостатки позиционного торга:
10. Перечислите тактические приемы при урегулировании конфликтных отношений
11. Перечислите тактические приемы, ориентированные на партнерский подход
12. Перечислите тактические приемы, имеющие двойственный характер
13. Перечислите известных авторов, занимающихся изучением, исследованием переговоров

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 20 баллов

– 15-20 баллов - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

– 10-14 баллов - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует знание программного материала - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических заданий;

– 5-9 баллов - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует усвоение основного материала - при ответе допускаются неточности - при ответе недостаточно правильные формулировки - нарушение последовательности в изложении программного материала - затруднения в выполнении практических заданий;

– 1-4 балла - выставляется обучающемуся, если он демонстрирует слабое знание программного материала, - при ответе возникают ошибки - затруднения при выполнении практических заданий.

– 0 баллов - выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует знание программного материала, - задания не выполнены

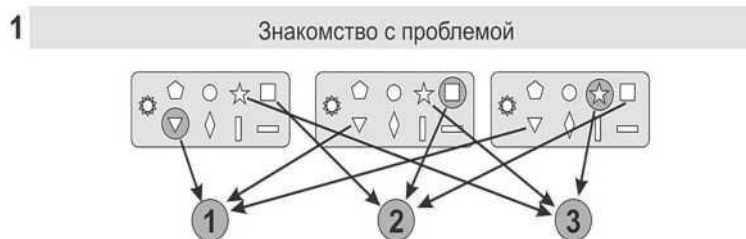
### Деловая игра

«Икс-элемент»

Характерист	Описание
Количество сторон	От 3 до 5
Количество игроков	От 9 до 25
Предмет	Перераспределение ресурсов
Цель переговоров	Как можно быстрее получить «свой» ресурс и сложить пазл
Цель игры	Изучение влияния особенностей поведения человека и предпочтения им тех или иных стратегий и тактик в переговорах на успешность
Направленность игры (тренируется)	(что ✓ Умение распределить роли внутри группы ✓ Навыки ведения переговоров
Временные рамки	От 1,5 до 3 часов
Уровень сложности	Средний

Каждой команде предлагается решить интеллектуальную задачу — сложить картинку-пазл из

своей коробки. Все пазлы из трех коробок и более перемешаны между собой. Кроме того, они являются количественным показателем успешности выполнения группового задания.



Смешение пазлов и неравномерное распределение их по коробкам максимально приближает условия игры к реальным обстоятельствам бизнес- среды:

- а) ресурсы распределяются между группами (участниками, организациями, странами) неравномерно, что может являться поводом для конфликта при взаимодействии участников игры;
- б) команды зависят друг от друга, так как каждая из них обладает ресурсом, который необходим другим командам (пазлы, которые относятся к другим картинкам);
- в) каждая команда должна прежде всего определить, какой ресурс необходим именно ей, найти недостающий ресурс у другой команды и договориться, на каких условиях можно приобрести этот недостающий ресурс (пазлы)



#### Роли и функции игроков «Икс-элемент»

Роль	Функция
Переговорщик	Приоритетное право и обязанность ведения переговоров с другими командами
Казначей	Учет прибыли и расходов команды
Сборщик	Использование ресурса путем его преобразования
Наблюдатель	Наблюдение за участниками и фиксирование в карте наблюдения их поведенческих проявлений

#### Инструкция

Ваша главная задача — собрать как можно пазлов своей картины и сохранить как можно больше денег. Вы можете использовать деньги для осуществления операций обмена ресурсами. В командах проанализируйте текущую ситуацию и имеющиеся проблемы, затем продумайте возможную стратегию того, как вы собираетесь действовать, и тактики, которые можно применять исходя из выбранной вами стратегии.

#### Структура деловой игры «Икс-элемент»

Этап игры	Основная задача	Продолжительность, мин
Подготовительный этап	Знакомство с проблемой, определение задачи (поиск своего элемента), выбор стратегии и тактик, распределение полей	10-15

Обмен информацией	Командная работа по выполнению задания, обмен данными, выработка программы действий	50-60
Достижение договоренностей	Проведение переговоров, обмен ресурсами, подведение промежуточных итогов	50
Заключительный этап	Анализ результатов переговоров, подведение итогов игры, обратная связь	20

### Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

15-20 баллов – выставляется студенту, если он принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов – выставляется студенту, если он принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### Темы презентаций

1. Защита прав потребителей: нормативная база
2. Специфика реализации потребительских предпочтений в сервисе
3. Особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисе
4. Значение и роль переговоров в сервисе.
5. Этические нормы ведения переговоров.
6. Подготовка и проведение переговоров.
7. Тактика ведения переговоров.
8. Стадии ведения переговоров.
9. Стратегии в ведении переговоров: жесткие, мягкие, принципиальные, «win-win»
10. Особенности многосторонних переговоров.
11. Техника ведения переговоров.
12. Техники и методы аргументации.
13. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
14. Психологические приемы влияния на партнера.
15. Переговорный процесс как форма делового общения.
16. Переговорный процесс и техники его реализации
17. Поведение в конфликтных ситуациях.
18. Организационный аспект подготовки к переговорам («переговоры о переговорах»).
19. Структура аналитического аспекта подготовки к переговорам. Интересы сторон.
20. Анализ BATNA, предметное и проблемное поле переговоров: переговорная концепция.
21. Манипуляции в деловых коммуникациях.
22. Манера общения и имидж участников переговорного процесса
23. Позиция и пропозиция на переговорах.
24. Формулировка вариантов решения переговоров (опции).
25. Методы подготовки к переговорам.

**Критерии оценивания:**

Максимальное количество баллов – 20 баллов.

– 15-20 баллов - выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;

– 10-14 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 5-9 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, приводится только одна точка зрения на проблему, обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0-4 баллов - выставляется обучающемуся, если презентация не содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, приводится только одна точка зрения на проблему, суть проблемы раскрыта не полностью, обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в ходе занятий посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.