

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Е.Г. Ходжаян

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА
46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,
2019**

УДК

ББК

X69

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

Ходжаян Е. Г.

X69 Методические указания по освоению дисциплины «Основы переговорного процесса» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Основы переговорного процесса» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

УДК

ББК

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение	4
Методические указания к лекционному материалу.....	4
Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям	5
Методические указания к самостоятельной работе	7
Перечень вопросов к экзамену	7
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8

ВВЕДЕНИЕ

Знание основ переговорного процесса поможет лучше понять сложности и проблемы, связанные с любой работой в современных организациях и то, как можно управлять переговорами и развитием организации.

Переговоры - это мощный инструмент, изобретенный человечеством для урегулирования конфликтов, решения спорных вопросов, организации совместной деятельности. Любая деятельность требует профессионализма, и переговоры не являются исключением. Следует знать предметный материал, который составляет содержательный аспект переговоров. Необходимо знать, что такое переговорный процесс, из каких этапов и стадий он состоит, какие предполагает действия и тактики, как их применять. Предмет рассмотрения – процесс переговоров, а значит, нужны и параметры их деления на различные виды и по предмету, и по процессу.

Цели освоения дисциплины:

- формирование современных представлений о подготовке, организации и проведении международных переговоров.

Задачи освоения дисциплины:

- познакомить с основными теоретическими моделями проведения переговоров в западной и восточной школах.

- раскрыть основные черты современного имиджа «искусного переговорщика», позволяющие достичь вершин мастерства в искусстве переговоров.

- показать роль и значение культуры делового общения в процессе международных переговоров.

- познакомить с основными принципами и правилами риторики и теории аргументации, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах.

- раскрыть роль и значение невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях.

- познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные принципы разработки переговорной

- концепции, правила определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации.

- дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.

- показать роль и значение национального стиля в процессе межкультурных коммуникаций, показать основные различия между национальными стилями западных и восточных участников переговоров.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную

познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Сущность переговорного процесса.

Постановка целей. Стадии переговорного процесса. Подготовка переговоров. Процесс переговоров. Анализ результатов.

Тема 2. Переговорный процесс: основные стратегии общения.

Стратегия заинтересовывания. Стратегия подавления. Стратегия переигрывания. Стратегия ухода.

Тема 3. Стратегия заинтересовывания.

Тактика убеждения. Типология людей. Невербальные сигналы. Пятишаговая техника предъявления аргумента.

Тема 4. Стратегия подавления: типы власти.

Власть вознаграждения. Власть кнута. Легитивная власть. Референтная власть. Экспертная власть. Информационная власть.

Тема 5. Стратегия манипулирования: тактики, способы противостояния.

Тактика переигрывания. Тактика программирования. Способы противостояния.

Тема 6. Стратегия ухода: тактики, механизмы применения.

Тактика неприсоединения. Тактика невербальной информации. Манипулятивные игры. Скольжение по ролям.

Тема 7. Методы подготовки к переговорам.

Постановка целей. Выбор метода. Анализ результатов.

Экспертные опросы. Проведение деловых совещаний. Деловые игры.

Тема 8. Составление балансных листов.

Тема 9. Мозговой штурм. Правила и условия проведения. Цели. Достижение результатов.

Тема 10. Экспертные опросы. Тактические приемы и правила проведения экспертных опросов.

Тема 11. Проведение деловых совещаний. Виды совещаний. Подготовка и правила ведения. Протоколирование и анализ достижения целей.

Тема 12. Деловые игры. Цели проведения, значимость. Виды деловых игр.

Тема 13. Затруднения в ходе переговоров, варианты их разрешения.

Причины затруднений. Варианты действий.

Тема 14. Правила противодействия нечестным приемам. Приемы нечестной игры. Противодействие приемам.

Тема 15. Анализ переговоров. Достижение цели. Выводы на будущее. Анализ подготовки переговоров. Настрой на партнера. Эффективность аргументации.

Тема 16. Особенности деловых переговоров с представителями разных стран. Национальные особенности ведения переговоров.

Тема 17. Исторический опыт ведения переговоров.

Принципы и установки для ведения международных переговоров. Примеры политических, военных переговоров.

Тема 18. Собеседование при приеме на работу.

Подготовка к переговорам с потенциальным работодателем. Искусство первого впечатления. Вопросы, задаваемые в ходе интервью. Анализ собеседования.

Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над

решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Сущность переговорного процесса. Семинар.

Вопросы к теме:

1. Постановка целей.
2. Стадии переговорного процесса.
3. Подготовка переговоров.
4. Процесс переговоров.
5. Анализ результатов.

Тема 2. Переговорный процесс: основные стратегии общения. Практическое занятие.

Анализ применения стратегий в переговорных процессах.

Тема 3. Стратегия заинтересовывания. Практическое занятие.

Примеры применения стратегии в переговорных процессах.

Тема 4. Стратегия подавления: типы власти. Практическое занятие.

Примеры применения стратегии в переговорных процессах.

Тема 5. Стратегия манипулирования: тактики, способы противостояния. Практическое занятие.

Примеры применения стратегии в переговорных процессах.

Тема 6. Стратегия ухода: тактики, механизмы применения. Практическое занятие.

Примеры применения стратегии в переговорных процессах.

Тема 7. Методы подготовки к переговорам. Практическое занятие: постановка целей, выбор метода, анализ результатов.

Тема 8. Составление балансных листов. Практическое занятие: составление балансных листов по определенной проблеме.

Тема 9. Мозговой штурм. Правила ведения. Применение на практике.

Тема 10. Экспертные опросы. Навыки проведения экспертных опросов.

Тема 11. Проведение деловых совещаний. Практическое занятие: подготовка и проведение различных видов совещаний.

Тема 12. Деловые игры. Выбор и проведение деловой игры в соответствии с поставленной проблемой.

Тема 13, 14. Затруднения в ходе переговоров, варианты их разрешения. Правила противодействия нечестным приемам. Деловая игра.

Ролевое упражнение «Развитие навыков ведения переговоров».

Тема 15. Анализ переговоров. Практическое занятие.

Анализ переговорного процесса по: стратегиям, достижению цели, эффективности аргументации. Выводы на будущее.

Тема 16, 17. Исторический опыт ведения переговоров. Семинар.**Вопросы к теме:**

1. Особенности деловых переговоров с представителями разных стран.
2. Принципы и установки для ведения международных переговоров.
3. Примеры политических, военных переговоров.
4. Национальные особенности ведения переговоров.

Тема 18. Собеседование при приеме на работу. Практическое занятие.

Анализ вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседовании. Варианты ответов.

Методические указания к самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену

1. Сущность и значение переговоров в жизни общества
2. Виды и функции переговоров
3. Основные характеристики переговорного процесса
4. Стратегия и тактика переговоров. Понятие и различие терминов
5. Основные стратегии и тактики переговорного процесса
6. Основные подходы к ведению переговоров: позиционный торг и совместное разрешение проблемы
7. Основные стили переговорного процесса
8. Этапы проведения переговоров

9. Идентификация переговоров
10. Выделение различных типов переговоров
11. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров
12. Анализ интересов, разработка альтернатив
13. Планирование стратегии и тактики, формулировка целей
14. Начало переговоров: обозначение целей, согласование порядка проведения переговоров, выяснение позиции и интересов партнера и обоснование собственных позиций и интересов
15. Поиск взаимовыгодного варианта решения ситуации
16. Завершение переговоров: выработка соглашения, анализ результатов
17. Психология переговорного процесса
18. Переговоры как процесс общения: техника управления переговорами, коммуникативные техники развития доверия
19. Виды уловок, используемых в переговорах, и способы противостояния им
20. Способы самоконтроля в ситуации переговоров
21. Правила ведения переговоров с позиции выигрыша
22. Техника и тактика аргументации
23. Переговоры в продажах
24. Телефонные переговоры
25. Переговоры на собеседовании при трудоустройстве
26. Западная культура ведения переговоров
27. Восточный национальный стиль ведения переговоров
28. Особенности российской культуры ведения переговоров
29. Посредничество и арбитраж как способ разрешения ситуации
30. Функции посредничества
31. Стадии процесса посредничества
32. Психологические основы медиации в переговорном процессе

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/424017>
2. Лашко, С. И. Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты : учебное пособие / С. И. Лашко, И. О. Пастухова. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. — 163 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/25972.html>

дополнительная:

1. Чумиков А.Н., Переговоры - фасилитация - медиация : Учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. - М. : Аспект Пресс, 2014. - 160 с. (Серия "Современные технологии PR. Мастер-класс") - ISBN 978-5-7567-0738-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707380.html>
2. Кеннеди Г., Переговоры: Полный курс / Гэвин Кеннеди ; Пер. с англ. - 4-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 388 с. - ISBN 978-5-9614-5267-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961452679.html>

3. Мазилкина, Е. И. Как подготовить и провести переговоры / Е. И. Мазилкина. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 104 с. — ISBN 978-5-222-20050-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19223.html>

учебно-методическая:

1. Власова Наталья Владимировна. Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учеб.-метод. рекомендации для студентов по направл. магистратуры 41.04.04 "Политология" / Власова Наталья Владимировна; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2016. - 47 с. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/294/Vlasova-2016-1.pdf>

б) Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **Система ГАРАНТ** [Электронный ресурс] : электронный периодический справочник / НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». - Электрон. дан. - М., [2019].

3. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

4. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

5. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

6. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

7. Федеральные информационно-образовательные порталы:

7.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

7.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

8. Образовательные ресурсы УлГУ:

8.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

8.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

9. Профессиональные информационные ресурсы:

9.1. Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела» (ВНИИДАД). Режим доступа: <http://www.vniidad.ru/>.

9.2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива). Режим доступа:

<http://archives.ru/>.

9.3. Учебно-методическое объединение (УМО) высших учебных заведений Российской Федерации по образованию в области историко-архивоведения. Режим доступа: <http://www2.rsuh.ru/section.html?id=112>.

9.4. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров. Режим доступа: <https://www.profiz.ru/sr/>.