

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра истории Отечества, регионоведения и международных
отношений

М. В. Карнаухова

ОСНОВЫ ВЕДЕНИЯ ПОЛИТИЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ

Методические указания
для самостоятельной работы бакалавров
направления подготовки 41.03.04 Политология

Ульяновск 2019

Печатается по решению Ученого совета факультета гуманитарных наук и социальных технологий Ульяновского государственного университета от 27 сентября 2019 года № 8

Карнаухова М. В.

К - Основы ведения политических переговоров: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки 41.03.04 Политология/ М. В. Карнаухова - Ульяновск : УлГУ, 2019 . – 29 с.

Методическое пособие по дисциплине «Основы ведения политических переговоров» предназначено в помощь студентам, обучающимся по направлению подготовки 41.03.04 Политология, для самостоятельного изучения обозначенного курса. Методические указания включают в себя требования к результатам освоения дисциплины, тематический план дисциплины, список рекомендуемой литературы, темы рефератов, тесты для самоподготовки, контрольные вопросы к экзамену. Учебное издание может быть полезно преподавателям и студентам направления «Политология».

© Карнаухова М. В., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.....	6
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	13
7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ ...	17
8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ	18
9. ВИДЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН, ЗАЧЕТ)	23
10. ТЕСТЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ	26

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.

Методические указания дисциплины «Основы ведения политических переговоров» предназначены для студентов направления политология. Предлагаемый курс знакомит учащихся с традициями и современными нормами переговорных процессов, используемых в международной практике, в политической жизни, в практике делового мира. Основная цель данного предмета состоит в овладении студентами основ ведения переговорного процесса на русском и английском языках, изучение технологий предупреждения и преодоления конфликтов.

Задачи дисциплины:

- освоение оптимальных методов ведения переговоров на русском и английском языках;
- освоение технологий предупреждения и преодоления конфликтов на русском и английском языках;
- ознакомление с ролью личности в развитии и разрешении конфликтов.
- заинтересовать студентов и стимулировать их самостоятельную работу над научной литературой по переговорному процессу. Активные методы в усвоении курса, например, групповые дискуссии, деловые игры, решение практических задач, способствуют усвоению и закреплению навыков в дискуссиях, согласовании интересов и выработке совместных решений как с партнерами, так и с оппонентами.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины бакалавр должен:

Знать:

- теоретические основы переговорного процесса;
- теоретические основы профилактики и урегулирования конфликтов.

Уметь:

- анализировать различные конфликтные ситуации;

Владеть:

- технологиями ведения переговоров на русском и английском языках;
- продуктивными методами диагностики стилей поведения и конфликтности личности.
- основными технологиями урегулирования конфликтов на различных уровнях.

3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

а) основная литература:

1. Василенко И. А., Переговоры с восточными партнерами: модели, стратегии, социокультурные традиции [Электронный ресурс] / Василенко И.А. - М. : Международные отношения, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-7133-1517-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785713315177.html>

2. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров: Учеб. пособие для студентов вузов / М. М. Лебедева. - М.: Аспект Пресс, 2010. -192 с. - ISBN 978-5-7567-0571-3.

3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 121 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437418> (дата обращения: 02.10.2019).

б) дополнительная литература:

4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425905> (дата обращения: 02.10.2019).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

5. <http://lib.ulsu.ru/> – Научная библиотека УлГУ.
6. <https://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека для вузов и ссузов
7. <http://e.lanbook.com/> – ЭБС издательского центра «Лань».
8. <http://lib.ulsu.ru/resurces/resurceseps/1058-2011-10-05-13-18-18> - ЭБС «Консультант студента».

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИН

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 7

4.2. по видам учебной работы (в часах) 252 ч.

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		6	7	8
Аудиторные занятия:	252	108	144	
Лекции	34	16	18	
Практические и семинарские занятия	68	32	36	
Лабораторные работы (лабораторный практикум)	Не предусмотрено	Не предусмотрено	Не предусмотрено	
Самостоятельная работа	114	60	54	
Всего часов по дисциплине				
Виды промежуточной аттестации (зачет)	36	зачет	Экзамен 36	
Общая трудоемкость в зачетных единицах	7	3	4	

4.2 Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения – очная 6,7 семестры

Название тем	всего	Виды учебных занятий			интерактивн
		Аудиторные занятия		Самостоятельная работа	
		Лекции	Семинары		

Название тем	всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия		Самостоятельная работа	
		Лекции	Семинары		
<i>Раздел 1. Основы организационной и межкультурной коммуникации</i>					
Тема 1. Коммуникация как процесс и ее составляющие	22	2	10	10	
Тема 2. Организационная коммуникация	24	2	12	10	
Тема 3. Коммуникация как культурно обусловленный процесс	14	2	2	10	
Тема 4. Культура: категории, классификации	14	2	2	10	

Тема 5. Причины возникновения трудностей в межкультурном общении.	14	2	2	10	
Тема 6 Правила межкультурной коммуникации.	12	6	4	2	
	108	16	32	54	
Раздел 2. Переговоры: подготовка и специфика проведения					
Тема 1 Основные этапы переговорного процесса	24	4	10	10	
Тема 2. Эффективность переговорного процесса.	19	4	5	10	Деловая игра
Тема 3. Переговоры по телефону.	19	4	5	10	
Тема 4. Технология подготовки переговоров	21	4	5	12	Деловая игра
Тема 5 Технология ведения переговоров	25	2	11	12	
экзамен	36				18
	144	18	36	54	

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1 Основы организационной и межкультурной коммуникации

Тема 1. Коммуникация как процесс и ее составляющие

Составляющие процесса коммуникации. Коммуникация - это процесс кругового взаимодействия, который включает в себя отправителя информации, получателя ее и само сообщение. Слушание и процесс коммуникации. Слушание как сбор информации. Наступательное (или атакующее) слушание. Вежливое слушание. Активное слушание. Наиболее уязвимые элементы общения: слушание; побуждение служащих к труду, развитие мотивации; отдача приказов и распоряжений; делегирование ответственности; групповое решение проблем; разрешение межличностных конфликтов, обид и недовольства; личные беседы; использование неформальной коммуникации; официальные презентации; ведение заседаний.

Тема 2. Организационная коммуникация

Виды и методы организационной коммуникации. Раздражающие факторы коммуникации. Формальная коммуникация и неформальная коммуникация. Горизонтальная и вертикальная коммуникация. Неформальная коммуникация «виноградная лоза». Создание круга знакомств — networking. Производственное и личное общение.

Тема 3. Коммуникация как культурно обусловленный процесс

Составляющие процесса коммуникации, определяемые культурой. Восемь составляющих процесса коммуникации по Л. Самовар и Р. Портер: отношения, стереотипы, социальная

организация культуры, образ мысли, социальные роли, знание языка, восприятие пространства, отношение ко времени. Две составляющие процесса коммуникации: этноцентризм и стереотипы. Этноцентризм как одно из серьезных препятствий на пути полноценного межкультурного общения. Культурные аспекты управления. Культурная дифференциация

Тема 4. Культура: категории, классификации

Классификация культур. Общие параметры культуры. Категории культуры: осознание себя и пространства, коммуникация (общение) и язык, одежда и внешний вид, еда и правила поведения за столом, время и его восприятие, взаимоотношения, нормы и ценности, система религиозных убеждений и представлений, умственная деятельность и методы обучения, организация труда и отношение к работе. Классификация по Льюису. Культурные различия. Теория Холла: высоко- и низкоконтекстуальные культуры. Высококонтекстуальные культуры (Восток): невыраженная, скрытая манера речи, многозначительные и многочисленные паузы; серьезное значение придается невербальному общению и умению «сказать глазами»; избыточность информации излишня, поскольку все и так ясно; конфликт разрушителен (представители этих культур не любят напрямую выяснять отношения и обсуждать проблемы); открытое выражение недовольства неприемлемо ни при каких условиях.

Низкоконтекстуальные культуры (Запад): прямая и выразительная манера речи, недоверие к молчанию; невербальное общение менее значимо; все должно быть выражено словами и всему должна быть дана ясная оценка, недосказанность ассоциируется с недостаточной информированностью говорящего; конфликт созидателен, так как обсуждение выявленных проблем и трудностей помогает принять правильное решение; в отдельных случаях возможно открытое выражение недовольства. Теория Хофштеде. Индивидуализм — коллективизм. Дистанция власти - степень готовности общества принимать неравенство распределения власти во взаимоотношениях, в учреждениях, организациях. Культуры с мужским и женским началом.

Тема 5. Причины возникновения трудностей в межкультурном общении.

Три основные причины трудностей в межкультурном общении: дифференцирующий характер набора культурных ценностей в разных культурах — каждая отдельно взятая система культурных ценностей присуща определенной социальной группе; нечеткость конфигурации (размытость границ) социальных отношений, наличие доминирующих идеологий в культурных группах. Теория «относительности восприятия». Стратегии разрешения конфликта в разных национальных культурах. Соревнование — «прав тот, кто сильнее». Сотрудничество — «давайте решим это вместе». Уход от конфликта — «оставьте меня в покое». Уступчивость — «только после вас». Компромисс — «давайте пойдем друг другу навстречу».

Тема 6 Правила межкультурной коммуникации.

Общение не всегда означает понимание. Процесс общения необратим. Общение происходит в контексте. Общение — процесс динамичный. Роль невербального общения в межкультурной коммуникации.

Раздел 2. Переговоры: подготовка и специфика проведения

Тема 1 Основные этапы переговорного процесса

Три основных этапа проведения переговоров: взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников переговоров; обсуждение концепций, позиций и точек зрения участников переговоров; согласование позиций и выработка договоренностей.

Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия. Тактики поведения в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие.

Тема 2. Эффективность переговорного процесса.

Основные рекомендации при проведении переговоров: необходимо отделять участников переговоров от предмета переговоров, важность сосредоточения на интересах, а не на позициях, необходимо разработать взаимовыгодные варианты, важно настаивать на объективном результате переговоров. Позиции и интересы. Понятие НАОС. Распределительный и интегративный торг. Преимущества и трудности одного переговорщика. Особенности командного участия в переговорном процессе.

Тема 3. Переговоры по телефону.

Деловая беседа по телефону. Правила общения по телефону. Типичные ошибки при общении по телефону. Подготовка к деловому разговору. Проведение деловой беседы. Завершение беседы. Эффективность деловой беседы по телефону.

Тема 4 Технология подготовки переговоров

Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Создание "портрет партнера". Понятие "образ партнера". Установление контакта с партнерами. Выявление интересов другой стороны. Выбор модели переговоров. Начальная стадия ведения переговоров. Подготовка темы и предмета переговоров. Выбор модели ведения переговоров. Определение зоны компромисса. Взаимное уточнение позиций.

Тема 5. Технология ведения переговоров

Технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе. Переговоры как комплекс умений, которые соответствуют времени. План-карта прогноза переговоров. Выбор модели ведения переговоров: торг или сотрудничество. Стили переговоров. Роль руководителя команды на переговорах. Выбор стратегии и тактики. Основные методы ведения переговоров. "Обратный метод" на переговорах. Определение "зоны решения". Уточнение "стартовых позиций". Тактика эмоционального и рационального давления. Альтернативные предложения. Определение путей к согласию. 12 ступеней сближения позиций договаривающихся сторон.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1 Основы организационной и межкультурной коммуникации

Тема 1. Коммуникация как процесс и ее составляющие

1. Составляющие процесса коммуникации.
2. Слушание как сбор информации.
3. Наступательное (или атакующее) слушание.
4. Вежливое слушание.
5. Активное слушание.
6. Наиболее уязвимые элементы общения: слушание; побуждение служащих к труду, развитие мотивации; отдача приказов и распоряжений; делегирование ответственности; групповое решение проблем; разрешение межличностных

конфликтов, обид и недовольства; личные беседы; использование неформальной коммуникации; официальные презентации; ведение заседаний.

7. Greetings.

Тема 2. Организационная коммуникация

1. Дайте определения восприятия, представления, ценностей.
2. Какие виды слушания вы знаете? Что подразумевается под активным слушанием?
3. Опишите основные виды и методы организационной коммуникации. Что такое «виноградная лоза»?
4. Introducing yourself and others

Тема 3. Коммуникация как культурно обусловленный процесс

1. Дайте определения восприятия, представления, ценностей.
 2. Какие виды слушания вы знаете? Что подразумевается под активным слушанием?
 3. Опишите основные виды и методы организационной коммуникации. Что такое «виноградная лоза»?
- Talking about work and leisure.
5. Agreement and disagreement/

Тема 4. Культура: категории, классификации

1. Назовите восемь составляющих коммуникации как культурно обусловленного процесса (по Л. Самовару и Р. Порттеру).
2. Охарактеризуйте понятия «этноцентризм» и «стереотип». Каково их влияние на межкультурные отношения?
3. Приведите примеры культурного воздействия на стиль и методы управления в организации.
4. Meeting a friend at the airport.

Тема 5. Причины возникновения трудностей в межкультурном общении.

1. Какими параметрами можно охарактеризовать любую культуру? Дайте характеристику своей национальной культуры с точки зрения каждого параметра.
2. Что подразумевается под монохронными и полихронными культурами? Чем отличаются классификации культур по их отношению ко времени у Э. Холла и Р. Льюиса?
3. Изложите теорию высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла. Охарактеризуйте свою национальную культуру по данным параметрам.
4. Какие основные параметры сравнения культур применил в своей теории Г. Хофштеде? Определите место России в его классификации.
5. Почему культурологи сравнивают культуру с айсбергом? Аргументируйте правомочность данного сравнения.
6. Telephoning: solving problems.

Тема 6 Правила межкультурной коммуникации.

1. Перечислите основные правила межкультурной коммуникации. Чем вызваны трудности межкультурного общения и каковы пути их преодоления? Приведите примеры.
2. Какие стратегии разрешения конфликта вам известны? Охарактеризуйте их сильные и слабые стороны. Почему в разных национальных культурах предпочтение отдается определенным стратегиям? Как определить путь решения международных конфликтов?
3. Охарактеризуйте невербальное общение и его роль в межкультурной коммуникации.
4. Making bookings and checking arrangements.

Раздел 2. Переговоры: подготовка и специфика проведения

Тема 1 Основные этапы переговорного процесса

1. Три основных этапа проведения переговоров:
2. Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия. Тактики поведения в переговорном процессе.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие.
4. Сущность и организационные формы многосторонних переговоров.
5. Особенности подготовки и ведения многосторонних переговоров.
5. Особые требования к участнику многосторонних дипломатических переговоров.
6. Специфика подготовки многосторонних переговоров
7. Meeting arrangements
8. Identifying problems and agreeing action

Тема 2. Эффективность переговорного процесса.

1. Основные рекомендации при проведении переговоров:
2. Позиции и интересы.
3. Понятие НАОС.
4. Распределительный и интегративный торг.
5. Преимущества и трудности одного переговорщика.
6. Особенности командного участия в переговорном процессе.
7. Telephoning: making contact

Тема 3. Переговоры по телефону.

1. Деловая беседа по телефону.
2. Правила общения по телефону.
3. Типичные ошибки при общении по телефону.
4. Подготовка к деловому разговору.
5. Проведение деловой беседы.
6. Завершение беседы.
7. Эффективность деловой беседы по телефону.
8. Presenting your company

Тема 4 Технология подготовки переговоров

1. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
2. Создание "портрет партнера".
3. Понятие "образ партнера".
4. Установление контакта с партнерами.
5. Выявление интересов другой стороны.
6. Выбор модели переговоров.
7. Начальная стадия ведения переговоров.
8. Подготовка темы и предмета переговоров.
9. Выбор модели ведения переговоров.
10. Определение зоны компромисса.
11. Взаимное уточнение позиций.
12. Negotiation: reaching agreement
13. Видеофильм «Переговорные технологии»

Тема 5. Технология ведения переговоров

1. Технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе.
2. План-карта прогноза переговоров.
3. Выбор модели ведения переговоров: торг или сотрудничество.
4. Стили переговоров. Роль руководителя команды на переговорах.

5. Выбор стратегии и тактики.
6. Основные методы ведения переговоров.
7. "Обратный метод" на переговорах.
8. Определение "зоны решения".
9. Уточнение "стартовых позиций".
10. Тактика эмоционального и рационального давления.
11. Successful meeting
12. Видеофильм «Переговоры» (Gilbo)

Деловая игра «Переговоры»

Цель: Деловая игра направлена на развитие навыков вербальной и невербальной форм деловых коммуникаций у ее участников.

Методические указания по проведению: Для проведения игры группа разделяется на две команды с равным числом участников. Эти команды должны разойтись по разным помещениям и не иметь возможности общения друг с другом до начала игры. Членам команд запрещается обмениваться письменными описаниями ролей.

Членам каждой команды раздается описание одной из двух ролей. Время для ознакомления с ролью ограничивается преподавателем и устанавливается в пределах до 20 минут. Это время должно быть использовано для прочтения материала и обсуждения общей линии проведения переговоров с другой командой.

Для проведения переговоров каждая из команд должна выдвинуть по одному переговорщику. Эти переговорщики будут вести прямые устные переговоры друг с другом.

Команды также предупреждаются, что во время переговоров их представителей, члены команд не могут допускать никаких устных комментариев, давать переговорщикам устные указания или подсказывать.

При этом, однако, разрешается писать и передавать переговорщикам записки, которые они могут использовать при переговорах.

Любая из команд может обратиться к преподавателю с просьбой прервать переговоры и назначить нового переговорщика.

Переговоры проводятся в общей аудитории, куда собираются обе команды. Переговорщикам должен быть предоставлен стол для переговоров, установленный таким образом, чтобы он был виден всем участникам. Команды должны быть рассажены таким образом, чтобы исключить возможность устного общения во время переговоров (желательно за спинами своих переговорщиков). Обмен записками между командами также запрещается.

Время переговоров обычно не превышает 20 минут. Таким образом, игра занимает по длительности один академический час (45 мин.).

Критерии оценивания

Самопрезентация участников команды и результатов их работы - 5 б. Инновационность идеи – 5 б.

Точность соблюдения регламента - 5 б.

Активность команды во время групповой работы - 5 б.

Активность команд - оппонентов при обсуждении других докладов - 5 б.

7.ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Не предусмотрены

8.ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Не предусмотрены

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Раздел 1 Основы организационной и межкультурной коммуникации

Тема 1. Коммуникация как процесс и ее составляющие

1. Составить кроссворд по теме: «Коммуникация как процесс и ее составляющие».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Составляющие процесса коммуникации.
 - Слушание и процесс коммуникации.
 - Слушание как сбор информации.
 - Наступательное (или атакующее) слушание.
 - Вежливое слушание.
 - Активное слушание.
 - Наиболее уязвимые элементы общения.

Тема 2. Организационная коммуникация

1. Составить кроссворд по теме: «Организационная коммуникация».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Виды и методы организационной коммуникации.
 - Раздражающие факторы коммуникации.
 - Формальная коммуникация и неформальная коммуникация.
 - Горизонтальная и вертикальная коммуникация.
 - Неформальная коммуникация «виноградная лоза».
 - Создание круга знакомств — networking.
 - Производственное и личное общение.

Тема 3. Коммуникация как культурно обусловленный процесс

1. Составить кроссворд по теме: «Коммуникация как культурно обусловленный процесс».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Составляющие процесса коммуникации, определяемые культурой.
 - Восемь составляющих процесса коммуникации по Л. Самовар и Р. Портер
 - Две составляющие процесса коммуникации: этноцентризм и стереотипы.
 - Этноцентризм как одно из серьезных препятствий на пути полноценного межкультурного общения.
 - Культурные аспекты управления. Культурная дифференциация

Тема 4. Культура: категории, классификации

1. Составить кроссворд по теме: «Культура: категории, классификации».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Классификация культур.
 - Общие параметры культуры.
 - Категории культуры.
 - Теория Холла: высоко- и низкоконтекстуальные культуры.
 - Теория Хофштеде.
 - Культуры с мужским и женским началом.

Тема 5. Причины возникновения трудностей в межкультурном общении.

1. Составить кроссворд по теме: «Причины возникновения трудностей в межкультурном общении».
3. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Три основные причины трудностей в межкультурном общении
 - Теория «относительности восприятия».
 - Стратегии разрешения конфликта в разных национальных культурах.

Тема 6 Правила межкультурной коммуникации.

1. Составить кроссворд по теме: «Правила межкультурной коммуникации».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Общение не всегда означает понимание.
 - Роль невербального общения в межкультурной коммуникации.

Раздел 2. Переговоры: подготовка и специфика проведения

Тема 1 Основные этапы переговорного процесса

1. Составить кроссворд по теме: «Основные этапы переговорного процесса».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Три основных этапа проведения переговоров
 - Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.
 - Тактики поведения в переговорном процессе.
 - Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие.

Тема 2. Эффективность переговорного процесса.

1. Составить кроссворд по теме: «Эффективность переговорного процесса».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Основные рекомендации при проведении переговоров.
 - Позиции и интересы.
 - Распределительный и интегративный торг.
 - Преимущества и трудности одного переговорщика.
 - Особенности командного участия в переговорном процессе.

Тема 3. Переговоры по телефону.

1. Составить кроссворд по теме: «Переговоры по телефону».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Деловая беседа по телефону.
 - Правила общения по телефону.
 - Типичные ошибки при общении по телефону.
 - Подготовка к деловому разговору.
 - Проведение деловой беседы.
 - Завершение беседы.
 - Эффективность деловой беседы по телефону.

Тема 4 Технология подготовки переговоров

1. Составить кроссворд по теме: «Технология подготовки переговоров».
2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
 - Создание "портрет партнера". Понятие "образ партнера".
 - Установление контакта с партнерами.
 - Выявление интересов другой стороны.

- Выбор модели переговоров.
- Начальная стадия ведения переговоров.
- Подготовка темы и предмета переговоров.
- Выбор модели ведения переговоров.
- Определение зоны компромисса. Взаимное уточнение позиций.

Тема 5. Технология ведения переговоров

1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:
 - Технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе.
 - Переговоры как комплекс умений, которые соответствуют времени.
 - План-карта прогноза переговоров.
 - Выбор модели ведения переговоров: торг или сотрудничество.
 - Стили переговоров.
 - Роль руководителя команды на переговорах.
 - Выбор стратегии и тактики.
 - Основные методы ведения переговоров.
 - "Обратный метод" на переговорах. Определение "зоны решения".

9. ВИДЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН, ЗАЧЕТ)

Вопросы к экзамену

№ задания	Формулировка вопроса
1.	Основные рекомендации при проведении переговоров:
2.	Деловая беседа по телефону.
3.	Правила общения по телефону.
4.	Типичные ошибки при общении по телефону.
5.	Подготовка к деловому разговору.
6.	Проведение деловой беседы.
7.	Завершение беседы.
8.	Эффективность деловой беседы по телефону.
9.	Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
10.	Создание "портрет партнера".
11.	Понятие "образ партнера".
12.	. Выявление интересов другой стороны.
13.	Выбор модели переговоров.
14.	Начальная стадия ведения переговоров.
15.	Подготовка темы и предмета переговоров.
16.	Определение зоны компромисса.
	План-карта прогноза переговоров.
17.	Роль руководителя команды на переговорах.
18.	"Обратный метод" на переговорах.

19	Определение "зоны решения".
20	Уточнение "стартовых позиций".
21	Тактика эмоционального и рационального давления.
22	Альтернативные предложения.
23	Определение путей к согласию.
24	12 ступеней сближения позиций договаривающихся сторон.
25	Основные рекомендации при проведении переговоров:

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания (оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

высокий (отлично) - более 80% правильных ответов;

достаточный (хорошо) – от 60 до 80 % правильных ответов;

пороговый (удовлетворительно) – от 50 до 60% правильных ответов;

критический (неудовлетворительно) – менее 50% правильных ответов.

Вопросы к зачету

№ задания	Формулировка вопроса
1.	Составляющие процесса коммуникации.
2.	Слушание и процесс коммуникации.
3.	Слушание как сбор информации.
4.	Наступательное (или атакующее) слушание.
5.	Вежливое слушание. Активное слушание.
6.	Виды и методы организационной коммуникации.
7.	Раздражающие факторы коммуникации.
8.	Формальная коммуникация и неформальная коммуникация
9.	Горизонтальная и вертикальная коммуникация.
10.	Неформальная коммуникация «виноградная лоза».
11.	Восемь составляющих процесса коммуникации по Л. Самовар и Р. Портер:
12.	Две составляющие процесса коммуникации: этноцентризм и стереотипы.
13.	Культурные аспекты управления.
14.	Культурная дифференциация
15.	Классификация культур.

16.	Категории культуры:
17.	Классификация по Льюису.
18.	Культурные различия.
19.	Теория Холла: высоко- и низкоконтекстуальные культуры.
20.	Культуры с мужским и женским началом.
21.	Теория «относительности восприятия».
22.	Стратегии разрешения конфликта в разных национальных культурах.
23.	Роль невербального общения в межкультурной коммуникации.

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания(оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

высокий - более 80% правильных ответов;

достаточный – от 60 до 80 % правильных ответов;

пороговый – от 50 до 60% правильных ответов;

критический – менее 50% правильных ответов.

10. ТЕСТЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ

Тесты (тестовые задания)

Предложите варианты решения конфликтных ситуаций.

Case № 1. В службу социальной защиты обратился пожилой человек по поводу перерасчета пенсии. Оказалось, что Вы знаете этого человека – он является соседом по дому. Обычно тихий, приветливый пенсионер, на приеме у социального работника он буквально «взорвался» эмоциями, отругав молодую сотрудницу за недостаточно внимательное отношение к нему, ветерану. Как Вы будете действовать в этой ситуации?

Case № 2. В организации имеется ряд отделов и служб, тесно взаимосвязанных между собой. В одном из отделов работает специалист, от результатов которого зависит производственная деятельность смежного отдела. Он высококлассный специалист, стаж работы по этой специальности — более 20 лет, но характер — «не сахар». Нередко задания выполняет после уговоров, «выторговывая» всякие дополнительные привилегии. Можно сказать, «выкручивает руки» своему непосредственному руководителю.

Столкнувшись в очередной раз с трудностями, возмущенный руководитель обратился к директору с письменной просьбой об увольнении строптивного работника по «соответствующей» статье Трудового кодекса. На что получил ответ: «Вы же знаете, что замены ему нет. Он уникальный специалист. Не трогайте его».

Case № 3. В некоторых ситуациях эффективным бывает урегулирование конфликта посредником. Каковы условия правомерного вмешательства самого посредника в конфликт?

Case № 4. Покупательница обращается к продавцу со словами: «Я купила у вас три дня назад часы, но как только принесла их домой, они сразу остановились». Опишите, какими фразами мог ответить на это продавец, если для него характерны: стиль поведения в конфликте «уклонение», стиль «соперничество», стиль «сотрудничество».

Case № 5. Существует пять стилей поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество), причем предполагается, что человек свободен в выборе любого из них. Какого стиль поведения придерживаются оппоненты в следующей ситуации: на переговорах одна сторона заявляет: "Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки". Другая сторона: "Нет, это вы виноваты, задержав предоплату". Какой стиль будет более адаптивной?

Критерии оценки: №	Критерии оценки	Баллы
1.	готовность к применению знаний в социально-практической деятельности	5
2.	практикоориентированный характер ответа	5
3.	правильное решение кейса	5
4.	подробная аргументация своего решения	5
5.	хорошее знание теоретических аспектов решения кейса	5
Итого 25 баллов		

№ задания	Тест (тестовое задание)
-----------	-------------------------

1.	<p>Что понимают под предметом переговоров?</p> <p>а) повестка дня совещания;</p> <p>б) предмет переговоров – это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;</p> <p>в) содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров;</p> <p>г) проект резолюции международной конференции.</p>
2.	<p>Что такое объект переговоров?</p> <p>а) объект переговоров – это все то, на что направлено внимание субъектов в ходе ведения переговоров;</p> <p>б) цель переговоров;</p> <p>в) повестка дня совещания;</p> <p>г) совокупность предложений, выдвигаемых сторонами в ходе ведения переговоров.</p>
3.	<p>Что понимают под позицией на переговорах?</p> <p>а) методы воздействия на партнера в ходе переговоров;</p> <p>б) совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;</p> <p>в) план ведения переговоров;</p> <p>г) стиль ведения переговоров.</p>
4.	<p>Что такое тактические приемы ведения переговоров?</p> <p>а) стиль ведения переговоров;</p> <p>б) средства воздействия на партнера в ходе ведения переговоров;</p> <p>в) шаги по подаче одной из сторон своей позиции в ходе ведения переговоров;</p> <p>г) совокупность предложений одной из сторон.</p>

5.	<p>Что понимают под способом подачи позиции на переговорах?</p> <p>а) письменная или устная форма изложения точки зрения на переговорах;</p> <p>б) один из элементов технологии переговорного процесса, метод взаимодействия с партнером, с помощью которого осуществляется подчеркивание общности интересов или различий в позициях с другим участником переговоров;</p> <p>в) последовательность подачи аргументов и контраргументов в ходе переговоров;</p> <p>г) порядок выступления членов делегации на переговорах.</p>
6.	<p>Общение при помощи жестов, мимики, тона и тембра голоса называют</p> <p>а) вербальным</p> <p>б) невербальным</p> <p>в) кондиционным</p>
7.	<p>Максимально эффективной при ведении деловых переговоров, является стратегия:</p> <p>а) «жесткого доминирования»</p> <p>б) «мягкой уступчивости»</p> <p>в) «принципиальных переговоров»</p>
8.	<p>Перепhrазирование, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии партнера относятся к:</p> <p>а) техникам, способствующим восприятию</p> <p>б) техникам, не способствующим восприятию</p> <p>в) промежуточным техникам</p> <p>г) уловкам</p>
9.	<p>Механизмом интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта является:</p> <p>а) рефлексия</p> <p>б) каузальная атрибуция</p> <p>в) аттракция</p> <p>г) визуализация</p>

10.	<p>При восприятии конфликтной ситуации возможно, что:</p> <p>а) объективно конфликтная ситуация существует, но не осознается участниками;</p> <p>б) объективно конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности;</p> <p>в) объективно конфликтная ситуация отсутствует, но отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные;</p> <p>г) конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается сторонами как конфликтная;</p> <p>д) все перечисленное.</p>
-----	---

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания(оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

высокий - более 80% правильных ответов;

достаточный – от 60 до 80 % правильных ответов;

пороговый – от 50 до 60% правильных ответов;

критический – менее 50% правильных ответов.

Тест 2

Индекс компетенции: ОПК-1, УК-4

1 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- В) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
- Г) быстротечность переговоров.

2 Определите общие признаки переговоров

- А) это диалог как минимум двух сторон;
- Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3 К переговорам обычно приступают, если:

- А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;

- Б) есть четкое правовое решение проблемы;
- В) баланс сил неравный;
- Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

4 Основа любых переговоров – это: А) интересы;
Б) коммуникации;
В) общение;
Г) ситуация.

5 Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:
А) инструменты;
Б) решение;
В) цель;
Г) место.

6 К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?
А) избегающий;
Б) уступающий;
В) отрицающий;
Г) наступающий.

7 Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?
А) одна;
Б) две;
В) три;
Г) четыре.

8 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?
А) выигрыш – выигрыш;
Б) выигрыш – проигрыш;
В) проигрыш – проигрыш;
Г) проигрыш – выигрыш.

9 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?
А) выигрыш – выигрыш;
Б) выигрыш – проигрыш;
В) проигрыш – проигрыш;
Г) проигрыш – выигрыш.

10 Взаимозависимые переговоры предполагают:
А) совпадение интересов партнеров;
Б) слишком большое расхождение интересов;
В) смешанные интересы партнеров;
Г) все вышеперечисленное верно.

11 Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего? А) совместное решение проблемы;
Б) информационно-коммуникационная;

- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

12 Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?

- А) функция пропаганды;
- Б) функция проволочек;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

13 Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

- А) вознаграждение;
- Б) описание;
- В) выражение;
- Г) предложение.

14 Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

- А) описание действий по предотвращению ошибки;
- Б) похвала;
- В) описание сути ошибки;
- Г) выяснение причин ошибки.

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

- А) мягкий стиль;
- Б) жесткий стиль;
- В) торговый стиль;
- Г) сотруднический стиль.

16 Если в рамках острых конфликтных отношений необходимо снять непосредственную угрозу для компании или людей, это какой тип переговоров?

- А) углубленные переговоры;
- Б) пропагандистские переговоры;
- В) проблемные переговоры;
- Г) неотложные переговоры

17 Для какого подэтапа ведения переговоров характерно уточнение позиций, определение приоритетов сторон и понимание возможных путей решения проблемы?

- А) обсуждение позиций;
- Б) согласование интересов;
- В) уточнение интересов и позиций;
- Г) выработка договоренностей.

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

- А) медиация;
- Б) примирение;
- В) социальное давление;
- Г) компромисс.

19 Если стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга при

относительной равноценности шагов друг друга, такое решение называется:

- А) асимметричным;
- Б) компромиссным;
- В) обоюдно выгодным;
- Г) принципиально новым.

20 К каким барьерам восприятия относится комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей сторон?

- А) психологические;
- Б) стереотипизации;
- В) барьеры восприятия;
- Г) барьеры искажения.

21 Как называется механизм искажения восприятия, при котором любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом?

- А) приписывающее искажение;
- Б) искажение восприятия действия;
- В) гипертрофированность восприятия;
- Г) искажение восприятия мотивов поведения.

22 Стилль ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:

- А) сотрудничество;
- Б) позиционный торг;
- В) кооперативность;
- Г) конфронтация.

23 Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется: А) расстановка ложных акцентов;

- Б) «салями»;
- В) растущие требования;
- Г) двойное толкование.

24 Какие из перечисленных примеров относятся к технике прямого запроса информации?

- А) Вас интересует улучшение качества?
- Б) Какие сроки были бы оптимальными в этой ситуации?
- В) Можно ли конкретнее о...?
- Г) Каких фактов Вам не хватает для принятия решения?

• 25 Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?

- А) иллюзия сотрудничества;
- Б) дезориентация;
- В) игра на нетерпеливости;
- Г) провоцирование защитной реакции.

