

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОТКРЫТЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

2/2/1

**Одобрено кафедрой
«Экономическая теория»**

**Утверждено
деканом факультета
«Экономический»**

Теория переговорного процесса

**Рабочая программа
для студентов IV курса**

специальностей

**080507 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ(МО)
080111 МАРКЕТИНГ (М)**



Москва – 2008

Программа составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки студента по специальностям 080507 Менеджмент организации (МО) и 080111 Маркетинг (М).

С о с т а в и т е л ь – канд. филос. наук, доц. Н.А. Латышева

Р е ц е н з е н т – канд. экон. наук, проф. Т.М. Степанян

Увы! Нужно пролить кровь, чтобы прийти к переговорам.
Давид Сахар

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

В любом обществе, претерпевающем бурные социально-экономические перемены, слом стереотипов мышления и поведения, активное федеральное и региональное законотворчество, на первое место по значимости выходит вопрос взаимопонимания между большими и малыми группами, а также между конкретными людьми. В многонациональной, многоукладной и поликультурной российской реальности он принимает особо острое значение.

У каждого из нас разные интересы и разные цели. Очевидно, что социальные взаимодействия не происходят без конфликта интересов, всегда нужно искать компромиссы. И лучше всего — такие, с которыми все участники могут жить и которые они в идеальном случае оценивают даже не как компромисс, а как успех для себя.

Во всех таких взаимодействиях есть нечто общее, что позволяет говорить об их процедурной и содержательной составляющих, и нечто отличное, что позволяет разделить их на типы и давать оценку каждому с точки зрения приемлемости и эффективности в различных ситуациях.

Целью изучения данной дисциплины является формирование знаний у студентов о переговорах как особом виде взаимодействия между людьми, которому можно и нужно обучаться.

В результате изучения курса студент должен:

- *иметь* четкое представление о разных срезах переговорного процесса;
- *уметь* анализировать отношения и формы поведения участников переговорной практики;
- *знать* методы и технические приемы конструктивного проведения переговоров.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов, ч		Курс – IV	
	МО	М	МО	М
Общая трудоемкость дисциплины	125	206		
Аудиторные занятия	20	20		
Лекции	12	12		
Практические занятия	8	8		
Лабораторный практикум	-			
Самостоятельная работа	105	186		
Контрольная работа	-			
Курсовая работа	-			
Вид итогового контроля			Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции, ч	Практические занятия, ч
1	Переговоры как вид социального взаимодействия	4	
2	Этапы переговорного процесса	4	
3	Конструктивные переговоры		4 (видеотренинг)
4	Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров	4	
5	Тактика ведения переговоров		4 (тесты и тестовые упражнения)
Итого:		12	8

3.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Переговоры как вид социального взаимодействия

Термины «переговоры» и «переговорный процесс»: разнообразие интерпретаций. Роль и значение переговоров в человеческом общении. Актуальность проблемы. Необходимость согласования различных интересов в обществе.

Историческое развитие переговорной практики. Современные концепции переговорного процесса. Типология переговоров. Составляющие переговорного процесса. Столкновение и согласие. Переговоры как средство урегулирования конфликтов. Международные переговоры как средство дипломатии. Переговоры в торговле и бизнесе. Переговоры при разрешении трудовых конфликтов. Обучение переговорам и профессиональная подготовка.

[1; 2; 10]

Тема 2. Этапы переговорного процесса

Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Деловой и дипломатический протокол. Задачи и цели переговоров, правила поведения и роли участников в переговорном процессе. Основные фазы, процедуры, ключевые принципы. Особенности и условия. Стадии переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров. Особенности поведения при переговорах с зарубежными партнерами. Неконструктивное ведение переговоров. Посредничество в переговорах.

[1; 3; 7; 10]

Тема 3. Конструктивные переговоры

Подготовка переговоров оптимальным образом. Создание творческих альтернатив. Психометодологическая модель конструктивных переговоров. Беспроигрышные переговоры. Структура плана переговоров. Поведение и методы ведения переговоров. Действия, характерные для начала и конца переговоров. Особые ситуации. Анализ результатов и выполнение договоренностей. Протокольные вопросы ведения деловых

переговоров. Обслуживание переговоров. Дизайн места проведения переговоров.

[1; 2; 3; 4; 6; 9; 10; 11]

Тема 4. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров

Переговоры – совместный процесс. Необходимые качества для эффективного ведения переговорного процесса. Влияние личностных качеств на проведение переговоров. Стили ведения переговоров. Правильные коммуникации. Восприятие. Умение слушать. Вербальные и невербальные средства ведения переговоров. Речевые стратегии. Визуальный контакт. Жесты открытости и защиты, готовности слушать. Прикосновения и рукопожатие. Жесты и позы сомнения, несогласия. Проксимическое поведение.

[1; 2; 3; 4; 6; 7; 8; 9; 11]

Тема 5. Тактика ведения переговоров

Методы ведения переговоров. Тактические приемы и уловки при ведении переговоров. Угрозы. Манипуляции. Умение им противостоять. Умение торговаться как способ достижения цели переговорного процесса. Техника постановки вопросов. Отслеживание эмоционального состояния партнеров. Методы анализа намерений другой стороны и их оценка. Конструктивное применение собственной силы. Технология разрешения тупиковой ситуации. Деловой этикет. Методы снятия стресса от переговоров. Тренинги овладения искусством переговоров.

[1; 3; 4; 5; 6; 7; 11]

3.2. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Сущность понятия «переговоры» и их основные виды.
2. Актуальность теоретического изучения переговорного процесса и необходимость практического освоения переговорных технологий.
3. Переговорный процесс как разновидность социальных процессов.

4. Трудности переговоров с зарубежными партнерами.
5. Основные этапы процесса переговоров.
6. Установление отношения сотрудничества и взаимопонимания.
7. Техника подготовки к переговорам.
8. Способы отслеживания состояния и намерений партнера по переговорам.
9. Конструктивная и правильная коммуникация во время переговоров.
10. Стили ведения переговоров.
11. Восприятие и умение слушать.
12. Вербальные и невербальные стратегии ведения переговоров.
13. Правила эффективного слушания.
14. Протокольные вопросы ведения деловых переговоров.
15. Уловки и манипуляции при ведении переговоров.
16. Техника постановки вопросов.
17. Технологии противостояния манипуляциям и уловкам.
18. Деловой этикет во время переговоров.
19. Методы снятия стресса от переговоров.
20. Порядок ведения переговорного процесса.
21. Роль и характер участия посредника в переговорах.

Тестовые вопросы

1. Переговоры – это:
 - а) конфликт интересов;
 - б) игра;
 - в) социальное взаимодействие;
 - г) инструмент и метод.
2. Переговоры могут быть успешными, если:
 - а) у вас есть интересы;
 - б) стороны доверяют друг другу;
 - в) вы готовы пойти на компромисс;
 - г) другое.
3. Успешность зависит от:
 - а) учета потребностей другой стороны;

- б) знания человеческого поведения;
 - в) желания выиграть любой ценой;
 - г) хорошей подготовки к переговорам.
4. Какое из утверждений выражает конструктивный подход к переговорам:
- а) «бизнес есть бизнес»;
 - б) «выживает сильнейший»;
 - в) «тебя ударили – дай сдачи»;
 - г) «в переговорах каждому придется чем-то жертвовать».
5. Сформулируйте собственное утверждение по поводу ведения переговоров.
6. Спор – это:
- а) разновидность переговоров;
 - б) необходимость для выражения собственной позиции;
 - в) выражение агрессии;
 - г) один из путей к компромиссу.
7. Что важнее выяснить при ведении переговоров:
- а) чего хотят люди;
 - б) почему они этого хотят.
8. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:
- а) межличностной коммуникации;
 - б) восприятия и понимания друг друга;
 - в) межличностного взаимодействия;
 - г) группового взаимодействия.
9. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:
- а) физическим;
 - б) социально-психологическим;
 - в) неправильной установки сознания;
 - г) организационно-психологическим.
10. Вопрос «Как поживаете?» выполняет функцию:
- а) получения информации;
 - б) побуждения к принятию решения;
 - в) запуска мышления;
 - г) привлечения внимания.

11. Определите по скорости речи свойства личности партнера по деловому общению. Отметьте смысловое соответствие правого столбца левому.

- | | |
|--|--|
| А. Оживленная, бойкая манера говорить при равномерном течении речи. | 1. Робкий, неуверенный в себе партнер. |
| Б. Оживленная, бойкая манера говорить при нарушенном ритме речи. | 2. Подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе партнер. |
| В. Оживленная, бойкая манера говорить при «кувыркающемся, перескакивающем через себя» голосе, сопровождаемом чрезмерной жестикуляцией. | 3. Либо рассудительный, спокойный, основательный партнер; либо бездеятельный, вялый, колеблющийся. |
| Г. Спокойная, даже медлительная манера говорить. | 4. Возбужденный, торопливый, непостоянный, неуправляемый партнер. |

12. Определите по окраске звучания голоса свойства личности партнера по деловому общению. Отметьте смысловое соответствие правого столбца левому.

- | | |
|---|--|
| А. Металлическое звучание. | 1. Свидетельствует о лишь изображаемой дружелюбности, фальшивом пафосе, подхалимаже. |
| Б. Елейный, масляный, «жирно-мягкий» голос. | 2. Свидетельствует об энергичности и твердости партнера. |
| В. Певучая речь (сильное подчеркивание гласных). | 3. Свидетельствует о темпераментности, чувственности, типична для «добряков». |
| Г. Речь, в которой гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными. | 4. Свидетельствует о скрытности, зажатости, робости. |
| Д. Монотонный голос. | 5. Свидетельствует о преобладании разума и воли, об анализирующем рассудке. |

13. Какие из приведенных ниже форм просьбы являются наиболее эффективными?

А. Помогите мне, пожалуйста, подобрать материалы к завтрашней конференции.

Б. Я вижу, что не успеваю подготовиться к предстоящей конференции и начинаю волноваться. А мне хотелось бы, чтобы всем понравилось мое выступление, чтобы оно принесло пользу, а не вред. Не могли бы Вы помочь мне в этом?

В. Я прошу Вас перенести решение этого вопроса на завтра.

Г. Я понимаю, что Вы хотели бы, чтобы я принял это решение уже сейчас, так как от него очень многое зависит: можно было бы сегодня же договориться с партнерами, и уже завтра дело пошло бы. Но знаете, я чувствую, что здесь что-то не сходится. Решение очень ответственное, а интуиция меня редко обманывает. Поэтому я хотел бы попросить Вас отложить это решение до завтра, чтобы у нас была возможность внимательно и не торопясь все обдумать.

Д. В наш банк пришел большой заказ, и Вам придется много потрудиться.

14. Какие позиции соответствуют эффективной форме делового общения?

А. В процессе делового общения мы поглощены собственными мыслями, обдумываем, что бы такое сказать по обсуждаемой проблеме, как поэффективнее продемонстрировать свою эрудицию.

Б. Лучший собеседник тот, кто умеет хорошо говорить.

В. В процессе делового общения мы полностью заняты внутренними эмоциональными переживаниями, слышим только то, что хотим услышать.

Г. Лучший собеседник тот, кто умеет хорошо слушать.

Д. В процессе делового общения мы готовимся к защите или к нападению на партнера, сказавшего в наш адрес что-то неприятное.

Е. В процессе делового общения мы даем возможность партнеру полностью изложить обсуждаемую проблему, проявляем заинтересованность и максимум внимания к его словам.

Ж. Мы считаем себя умнее своего партнера по деловому общению, судим обо всем услышанном со своих личных позиций, даем оценку всему сказанному.

15. Какую структуру имеют вопросы:

- а) конструктивную;
- б) созидательную;
- в) мотивирующую;
- г) звуковую.

16. Какие вопросы рассматриваются как манипулятивные:

- а) открытые; б) закрытые;
- в) командные;
- г) суггестивные.

17. К риторическим стилистическим средствам относятся:

- а) повторы;
- б) анаграммы;
- в) акцентирование;
- г) пословицы и поговорки.

18. Что означает понятие «серый кардинал» с точки зрения команды на переговорах:

- а) скрытый аналитик;
- б) значимое лицо;
- в) наиболее заинтересованный участник;
- г) случайно попавший в ситуацию.

19. На активное слушание влияют такие факторы, как (перечислите не менее пяти).

20. Если партнер становится нечестным, какое решение лучше принять:

- а) обратиться в бегство;
- б) сказать об этом ему;
- в) держать паузу;
- г) провести самотренинг.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Аминов И. Н. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2006.
2. Белланже Л. Переговоры. – СПб.: Нева, 2002.
3. Замедлина Е. А. Конфликтология: Уч. пос. – М.: ПРИОР, 2005.
4. Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Этика деловых отношений. – М.: ИНФРА-М, 2003.
5. Кузин Ф. Культура делового общения. Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2000.
6. Лукьянова Н. Ф., Талан М. В. Проведение переговоров. // Секретарское дело. №4, 2000 – №1, 2001.
7. Мамонтов С. Тактика ведения переговоров. – СПб.: Питер, 2003.
8. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 2001.
9. Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры. – М.: Финансы и статистика, 2005.
10. Ребрик С. Б. Тренинг профессиональных продаж. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002.
11. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М.: Омега-Л, 2006.

Дополнительная

12. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. – М.: Дело, 2001.
13. Бекетова Е. Е. Тайны общения. Сборник ситуативных задач-тестов по «Психологии делового общения». – М., 2001.
14. Борисов В. К., Тумина Л. Е., Петрунин Ю. и др. Этика деловых отношений: Учеб. – М.: ИНФРА-М, 2006.

15. Вагин И. Психология зла. Практика решения конфликтов. – СПб: Питер, 2003.
16. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Изд-во «Питер», 2000.
17. Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб.: Речь, 2001.
18. Ли Д. Практика группового тренинга. – СПб.: Питер, 2001.
19. Литвак Б. Г. Практические занятия по управлению Мастер-класс. – М.: Экономика, 2002.
20. Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб.: Речь, 2002.
21. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь, 2001.
22. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражений. – М.: Ось-89, 1990.
23. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2001.
24. Азарова О. Искусство ведения переговоров. // www.college.ru.

ТЕОРИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Рабочая программа

Редактор *П.В. Елистратова*
Корректор *В.В. Игнатова*
Компьютерная верстка *А.Ю. Байкова*

Тип. зак.	Изд. зак. 118	Тираж 1 000 экз.
Подписано в печать 01.04.08	Гарнитура NewtonC	
Усл. печ. л. 1,0		Формат 60×90 ¹ / ₁₆

Издательский центр и Участок оперативной печати
Информационно-методического управления РГОТУПС,а,
125993, Москва, Часовая ул., 22/2