

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой управления персоналом
Протокол от «10» ноября 2021 г. №4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Б1.В.ДВ.04.02

краткое наименование дисциплины – не устанавливается

по направлению подготовки:

38.03.04 Государственное муниципальное управление

направленность (профиль): «Внутренняя политика и лидерство»

квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, заочная

Год набора - 2021

Новосибирск, 2021

Автор – составитель:

к.социолог.н., доцент кафедры управления персоналом СИУ – филиала РАНХиГС Черняк Т.В.

**Заведующий кафедрой управления персоналом СИУ – филиала РАНХ и
ГС:**

к.псих.н., доцент Доронина И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	80
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ...	21
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	25
6.1. Основная литература	25
6.2. Дополнительная литература.....	26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	27
6.4. Нормативные правовые документы. Ошибка! Закладка не определена.	
6.5. Интернет-ресурсы..... Ошибка! Закладка не определена.	
6.6. Иные источники.....	28
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	29

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Технологии переговорного процесса» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1.

Код Компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способен применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях	ПКс-1.4. на очной форме обучения ПКс-1.4. на заочной форме обучения	Способность применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях Способность квалифицированно применять нормативные правовые акты в сфере избирательного права и моделировать избирательный процесс в Российской Федерации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2.

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
участие в организации политических кампаний и управлении общественным мнением	ПКс-1.4. на очной форме обучения	знаний: - технологий политического управления и организации политических компаний; - технологий управления общественным мнением. - технологий переговорного процесса и медиации как способа разрешения конфликтов, споров и преодоления разногласий в политическом управлении и в экстремальных ситуациях умений: - организовывать политические кампании с применением технологий политического управления; - использовать технологии переговорного процесса и медиации как способа разрешения конфликтов, споров и преодоления разногласий в политическом управлении и в экстремальных ситуациях

	<p>ПКс-1.4. на заочной форме обучения</p>	<p>навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владения технологиями политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях -владения технологиями принципиальных переговоров и медиации при разрешении конфликтов, споров и разногласий в политическом управлении и в экстремальных ситуациях <p>знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы избирательного законодательства и избирательных технологий современной России - знание технологий переговорного процесса при организации избирательных компаний. <p>умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы в сфере избирательных правоотношений - использование технологий переговорного процесса при организации избирательных компаний. <p>навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрешения правовых проблем и коллизий в избирательной сфере -владение навыками технологий переговорного процесса для разрешения разногласий и споров при организации избирательных компаний.
--	---	--

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Технологии переговорного процесса» изучается студентами очной формы обучения на четвертом курсе (1 семестр), студентами заочной формы – на четвертом курсе (1-2 семестр), общая трудоемкость дисциплины 23Е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для очной формы обучения: 24 часа, из них 8 часов лекций, 16 часов семинарских занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 48 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения: 10 часов, из них 4 часов лекций, 6 часа семинарских занятий. На самостоятельную работу обучающихся выделено 58 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: зачет.

Место дисциплины (модуля)

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Б1.В.ДВ.02.01	Административная риторика
Б1.В.ДВ.02.02	Профессиональная этика и этикет
Б1.О.20	Деловые коммуникации

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 «Технологии переговорного процесса» является

основой для дальнейшего формирования компетенций для ГИА и ВКР.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			л	лр	пз	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Раздел 1.	Теоретические аспекты переговорного процесса	48	6		12		30	
Тема 1.1.	Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров	14	1		3		10	О, Д
Тема 1.2.	Основные этапы переговоров	10	2		3		5	О, Тренинг
Тема 1.3.	Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей	10	2		3		5	О, Т
Тема 1.4.	Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров	14	1		3		10	О, Тренинг
Раздел 2	Теоретические основы медиации	24	2		4		18	
Тема 2.1.	Медиация как технология переговоров для альтернативного	12	1		2		9	О, Д

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), решение задач (РЗ), доклад (Д), практическое задание (ПЗ)

	о разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора							
Тема 2.2.	Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации	12	1		2		9	О,Тренинг
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	8		16		48	ак.ч.
		2	0,22		0,44		0,34	З.Е.
		54	5,94		11,88		9,18	ас.ч.

Таблица 4.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<i>Заочная форма обучения</i>								
Раздел 1	Теоретические аспекты переговорного процесса	38	4		4		30	
Тема 1.1.	Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров	38	4		4		30	О, Т
Тема 1.2.	Основные этапы переговоров							
Тема 1.3.	Деловые переговоры как способ разрешения							

² Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), решение задач (РЗ), доклад (Д), практическое задание (ПЗ)

	проблем и достижения договоренностей							
Тема 1.4.	Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров							
Раздел 2	Теоретические основы медиации	30			2		28	
Тема 2.1.	Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора	30			2		28	О, РЗ
Тема 2.2.	Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации							
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	4		6	4	58	ак.ч.
		2	0,11		0,17	0,11	0,61	З.Е.
		54	2,97		4,46	2,97	43,6	ас.ч.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические аспекты переговорного процесса

Тема 1.1 Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров

Виды переговоров на основе подходов к их ведению: «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, принципиальные переговоры (Гарвардская школа переговоров), позиционные переговоры, манипулятивные переговоры. Ключевые понятия переговорного процесса. Основные принципы переговорного процесса. Санкционированные и несанкционированные переговоры за расширенным столом и их влияние на переговорный процесс. Этика переговорного процесса. Классификация переговоров, основные и дополнительные функции переговоров. Использование

манипулятивных техник в переговорах. Стадии коммуникативного процесса и их роль в переговорах. Коммуникативные техники как инструмент эффективного ведения переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Распознавание скрытых мотивов и интересов партнера. Значение выявления истинных интересов в переговорах.

Тема 1.2. Основные этапы переговоров

Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика и особенности работы переговорщика на каждом этапе. Подготовка к переговорам. Оценка ситуации и основные подходы к урегулированию. Составление схемы подготовки к переговорам. Проверка готовности участников к переговорам. Три этапа реализации переговоров: 1) Взаимное уточнение точек зрения, интересов сторон; 2) Обсуждение (выдвижение предложений, их рассмотрение и обоснование).3) Согласование интересов и выработка договоренностей. Разработка и внесение предложений по урегулированию проблем. Динамика предложения от начального к предельному; сигнальное предложение и его роль в переговорах; стратегия выбора уступок; способы расширения понимания проблемы для преодоления тупиковых ситуаций в переговорах; соглашение по итогам переговоров.

Тема 1.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей

Создание доверительной атмосферы переговоров, способствующей эффективной работе и психологической безопасности. Актуальные проблемы и типичные трудности в процессе ведения переговоров. Структурная сложность и динамика переговоров. Вертикальные и горизонтальные переговоры. Управление изменениями во время переговоров.

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия в переговорах. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Тема 1.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров

Понятие конфликта, типология и причины конфликтов в организациях: производственно-технологические, экономические, управленческие, социально-психологические. Показатели конфликтной ситуации в коллективе: масштаб, длительность, новизна или типичность конфликта, функциональность или дисфункциональность конфликта. Основные стадии возникновения и развития конфликтной ситуации. Поведенческие реакции на конфликт. Стили конфликтного поведения, преимущества и ограничения. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Основные подходы к разрешению проблем путем переговоров. Преимущества и ограничения переговоров с позиции сотрудничества и компромисса. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Коммуникативные тактики партнерского общения в разрешении конфликтов путем переговоров.

РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы медиации

Тема 2.1. Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора

Понятие медиации и методы альтернативного разрешения споров. Преимущества и недостатки медиации. Правовая основа медиации в РФ. Медиация как переговоры с участием медиатора по принятию решения, устраивающему обе стороны. Виды медиации: прямая и косвенная медиация; формальная/официальная медиация; неформальная/неофициальная медиация. Формы посредничества (Мириманова М. С.): 1) медиация; 2) фасилитация; 3) примирение; 4) арбитраж. Принципы медиации: конфиденциальность, добровольность, нейтральность, беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость («прозрачность»). Равноправие сторон. Выравнивание объема времени работы с обеими сторонами. Оценка эффективности медиации.

Роли третьей стороны в конфликте и в процедуре медиации: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель (Анцупов А. Я., Шипилов А. И.). Социальные роли медиатора: социальные работники, психологи, консультанты и т.д. Требования, предъявляемые к медиатору. Функции медиатора в процессе медиации. Этические принципы медиации. Ответственность медиатора. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога. Ценности, профессиональный долг профессиональные компетенции медиатора. Правовая защищенность специалиста и клиента.

Тема 2.2. Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации

Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Медиация и психология. Восприятие и коммуникации в медиации. Значение этапов в медиации. Три основных этапа медиации: инициация поиска согласия; налаживание переговорного процесса; участие в переговорном процессе; наблюдение за выполнением соглашений. Эффективность участия третьей стороны в урегулировании спорных моментов. Цели и задачи первой (подготовительной) стадии медиации. Основная стадия процесса медиации (медиационная сессия). Цели и задачи второй стадии медиации. Цели и задачи третьей (постмедиационной) стадии медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Демографическая политика государства используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 5.

Методы текущего контроля для очной, заочной форм обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1.	Теоретические аспекты переговорного процесса	
Тема 1.1.	Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Предоставление доклада-презентации
Тема 1.2.	Основные этапы переговоров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг
Тема 1.3.	Деловые переговоры как способ	Устный ответ на вопросы

	разрешения проблем и достижения договоренностей	Письменный ответ на вопросы Решение тестового задания на бумажном носителе
Тема 1.4.	Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг
Раздел 2	Теоретические основы медиации	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Решение задач Предоставление доклада-презентации
Тема 2.1.	Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Решение задач Предоставление доклада-презентации
Тема 2.2.	Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг Решение тестового задания на бумажном носителе

4.1.2. Зачет (для студентов заочной формы обучения) состоит из выполнения письменного контрольного задания и электронного тестирования с применением специального программного обеспечения.

Зачет проводится в форме устного/письменного ответа на вопросы и устного/письменного выполнения практических заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Полный перечень материалов текущего контроля находится на кафедре менеджмента.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ УСТНОГО (ПИСЬМЕННОГО) ОПРОСА

Раздел 1. Теоретические аспекты переговорного процесса

Тема 1.1. Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров

1. Ключевые понятия переговорного процесса.
2. Этика переговорного процесса.
3. Основные подходы и методы к изучению переговоров.
4. Основные стадии переговоров.
5. Основные и дополнительные функции переговоров.

Тема 1.2. Основные этапы переговоров

1. Какие трудности могут возникнуть на каждом этапе переговоров.
2. Стилль принятия решений в переговорах и "ловушки" на пути принятия решений.
3. Плюсы и минусы технологий подготовки переговоров: BATNA, ZOPA.
4. Формат подготовки переговорного предложения.
5. Какие основные функции переговорщика на каждом этапе

Тема 1.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей

1. Актуальные проблемы и типичные трудности в процессе ведения переговоров.
2. Вертикальные и горизонтальные переговоры.
3. Управление изменениями во время переговоров.
4. Манипулятивные техники в переговорах
5. Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия в переговорах.

Тема 1.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров

1. Причины конфликтов в коммуникации и в организациях.
2. Показатели конфликтной ситуации.
3. Основные стадии возникновения и развития конфликтной ситуации.
4. Пути профилактики и выхода из конфликтных ситуаций.
5. Основные подходы к разрешению проблем в переговорах.
6. Стили преодоления конфликтов в процессе переговоров.
7. Технологии партнерского общения в переговорах

Раздел 2 Теоретические основы медиации

Тема 2.1. Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора

1. Медиация как переговоры с участием медиатора
2. Виды медиации.
3. Прямая и косвенная медиация.
4. Формальная или официальная медиация.
5. Ответственность сторон за принятие решений.
6. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.
7. Оценка эффективности медиации.

Тема 2.2. Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации

1. Мировая практика медиации, зарубежный опыт.
2. Значение этапов в медиации.
3. Эффективность участия третьей стороны в урегулировании спорных моментов.
4. Цели и задачи каждой стадии медиации.
5. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Инструкция:

1. Подпишите в левом верхнем углу свои фамилию, инициалы и номер группы.
2. Тестовые задания *на выбор* могут иметь 2 или более правильных ответов.
3. Тестовые задания *на нахождение соответствия* под таблицей имеют номер и подчеркнутый пробел; Ваша задача вставить пропущенную букву на подчеркивание. *Например:*

1). Текст	а) понятие
2). Текст	б) понятие
3). Текст	в) понятие

1 - б, 2 - в, 3 - а.

4. Тестовые задания *на установление последовательности* требуют постановки порядкового номера (ранжирования).

5. В тестовых заданиях *открытой формы* требуется вставить пропущенное понятие.

1. Естественное течение переговоров приостанавливается, а партнеры начинают демонстрировать незаинтересованность в деловых встречах — такова характеристика периода, названного А.Г.Ковалевым периодом

- «глухой поры»

2. Завершение конфликта, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его:

- урегулированием

3. Из перечисленного возможными исходами переговоров, по мнению ученого С. Стивенсона, являются:

- апатия
- компромисс
- конфликт
- сговор

4. Из перечисленного к базовым функциям переговоров относятся:

- Информационно-коммуникативная
- Пропагандистская
- Регуляционная
- Решения собственных задач
- Совместное решение проблемы

5. Из перечисленного к классификации переговоров в зависимости от условий проведения и характера взаимоотношений сторон относятся переговоры в условиях:

- «игры»
- конфликта сторон
- сотрудничества сторон

6. Из перечисленного к основным группам стратегий, используемых посредником при реализации своих функций, относятся стратегии:

- направленные на манипулирование поведением участников конфликта
- направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними
- связанные с оказанием помощи в поиске решения

7. Из перечисленного к основным этапам посредничества относятся:

- инициация поиска согласия
- наблюдение за выполнением соглашений
- налаживание переговорного процесса
- участие в переговорном процессе

8. Из перечисленного к психологическим механизмам переговорного процесса относятся:

- обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон
- согласование целей и интересов
- стремление к взаимному доверию сторон

9. Из перечисленного к специфическим функциям переговоров относятся:

- «отвода глаз»
- Затягивания времени
- ведения психологической борьбы
- дезинформации оппонента

- предъявления ультиматума
10. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, выделенным на основе обобщения результатов различных исследований, относятся:
- анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
 - подготовка к переговорам
 - процесс их ведения и достижение договоренностей
11. Из перечисленного к стадиям переговоров, по Г. Уинхэму, относятся:
- выработка программы действий
 - достижение договоренности
 - поиск проблемы, возможной для решения
12. Из перечисленного к числу проблем, решаемых в ходе «переговоров о переговорах», относятся:
- выбор места и времени встречи
 - определение повестки дня и названия переговоров
 - определение уровня проведения переговоров
13. Из перечисленного к числу проблем, решаемых в ходе «собственно подготовки к предстоящей встрече», относятся:
- выработка инструкций участникам переговоров
 - определение переговорной позиции, концепции и возможных вариантов решения проблемы
 - проведение анализа проблемы
 - формирование делегации
 - формулирование предложений и подготовка основной аргументации
14. Индивиды или группы, способные оказывать значительное, иногда определяющее, влияние на выбор основными участниками переговоров способов и приемов их ведения и завершения, — это:
- референтные группы
15. Искусство применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед (переговоров) называется _____ аргументирования.
- тактикой
16. Как правило, выделяются две основные стратегии ведения переговоров — это:
- торг и совместный с партнером анализ проблемы
17. Канадский автор Г. Уинхэм выделяет в переговорах _____ стадии.
- три
18. Классификация международных переговоров, где они различаются в зависимости от целей, которые ставят участники, предложена:
- Ф.Ч. Икле
19. Классификация международных переговоров, основанная на степени заинтересованности сторон в достижении договоренности, предложена:
- Дж. Дином
20. Классическая работа Гарольда Никольсона, посвященная международным переговорам, называется:
- «Дипломатия»
21. Количество периодов в отечественных научных исследованиях по переговорам равно:
- 5
22. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»:
- три

23. Конкретные периоды в развитии переговорного процесса, качественно отличающиеся друг от друга, — это _____ переговоров.

- стадии

24. Конфликт, в котором интересы сторон не являются полностью противоположными, поэтому «выигрыш» оказывается обоюдным, называется конфликтом с:

- ненулевой суммой

25. Конфликт, в котором интересы сторон полностью противоположны и «выигрыш» одной стороны точно равен «проигрышу» другой, называется конфликтом с:

- нулевой суммой

26. На переговорах с противостоящей стороной в ходе вооруженного конфликта по сравнению с переговорами в условиях сотрудничества роль личного фактора, как правило

- возрастает

27. Наиболее общим основанием классификации переговоров является:

- сфера отношений, затрагиваемых в ходе переговоров

28. Наука и искусство ведения международных отношений посредством переговоров; мирный способ, при помощи которого эти отношения регулируются и ведутся руководителями государств и специальными органами внешних сношений — это:

- дипломатия

29. Объективно существующее или воображаемое противоречие, служащее основой и необходимым условием переговорного процесса, относится к понятию _____ переговоров.

- проблема

30. Основным содержанием первого периода в отечественных научных исследованиях по переговорам является:

- проявление интереса к проблемам переговоров и появление первых работ

Полный перечень заданий находится на кафедре менеджмента в УМК-Д.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет

индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы.

ПРИМЕР ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ³ (Тема 1.2. Основные этапы переговоров)

Кейс

В первое время Григорий Михайлович был очень доволен вновь нанятым администратором: Лиза с удовольствием выполняла работу в салоне красоты, общалась с клиентами и персоналом, все ее любили. Но затем появились тревожные сигналы: во-первых, упала производительность труда парикмахеров и специалистов по маникюру. Вместо 25-30 клиентов за смену, как это было раньше, они успевали обслужить 10-12.

Люди часами сидели в очереди, чтобы попасть к специалисту, который в это время беседовал с Лизой. Очень часто Григорий Михайлович не мог дозвониться до салона. Он решил, что это звонят новые клиенты, но, к его удивлению, количество клиентов неуклонно снижалось.

Лиза с восторгом стриглась в салоне и делала маникюр, объясняя это тем, что хочет быть «настоящим лицом салона».

Григорий Михайлович наблюдал, как она 20-25 минут беседует с одним клиентом, а на его замечание Лиза заметила, что «просто хочет быть вежливой». На ее рабочем столе лежит масса атрибутов красавицы: зеркала, косметика, кремы и т.п., но журнал учета заказов, который потребовал директор, Лиза искала полчаса. Уволить Лизу просто так без причины Григорий Михайлович не мог, т.к. все работники салона заступились за нее. Тогда директор решил пригласить консультанта по управлению персоналом.

Ольга, прежде всего, провела переговоры с Лизой и Григорием Михайловичем. Какие альтернативные решения она должна предложить, проведя переговоры со всеми участниками конфликта?

ПРИМЕР ТРЕНИНГА МЕДИАЦИИ⁴

(Тема 2.2. Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации)

Конфликт произошел между двумя сестрами - Ольгой и Галиной по поводу покупки квартиры. Галина переехала к Ольге на постоянное место жительства и попросила ее в мае 2020 года помочь купить ей квартиру в течение года. Ольга получила от сестры 35 000 долларов на покупку трехкомнатной квартиры, о чем была составлена расписка в получении денег. Также Галиной была подготовлена доверенность с правом совершать Ольге действия по приобретению квартиры.

После этого Галина временно уехала к матери. В мае 2021 году Галина узнала, что покупка квартиры задерживается, так как деньги были вложены сестрой в строительство нового дома. Договор долевого строительства был заключен от имени Галины. Сдача дома состоится в декабре 2021 года.

³ Черняк Т.В. Игровые технологии в подготовке HR-менеджера: междисциплинарный подход: практикум /Т.В. Черняк РАНХиГС, Сиб. ин-т упр.-2-е изд., испр. и доп.- Новосибирск: Изд-во СибАГС,2018.- 220с.

⁴ Черняк Т.В. Игровые технологии в подготовке HR-менеджера: междисциплинарный подход: практикум /Т.В. Черняк РАНХиГС, Сиб. ин-т упр.-2-е изд., испр. и доп.- Новосибирск: Изд-во СибАГС,2018.- С.158.

У Галины возникли подозрения в нечестности сестры. Она считала, что ее деньги используются сестрой в личных целях (для получения прибыли).

Получение квартиры задерживается уже в течение полугода, так как она рассчитывала въехать в новую квартиру в мае 2021 года. Отношения сестер обострились, возник конфликт, который углублялся с каждым днем.

Сестры приняли решение обратиться к медиатору для разрешения конфликта.

Задание: проведите процедуру медиации, учитывая особенности работы медиатора на каждом этапе.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 6.

Код Компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способен применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях	ПКс-1.4. на очной форме обучения ПКс-1.4. на заочной форме обучения	Способность применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях Способность квалифицированно применять нормативные правовые акты в сфере избирательного права и моделировать избирательный процесс в Российской Федерации

Таблица 7.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.4. на очной форме обучения. Способность применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в	Демонстрирует навыки применения технологий политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в	Продемонстрированы навыки применения технологий политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях

экстремальных ситуациях	экстремальных ситуациях	
ПКс-1.4. на заочной форме обучения. Способность квалифицированно применять нормативные правовые акты в сфере избирательного права и моделировать избирательный процесс в Российской Федерации	Может квалифицированно применять нормативные правовые акты в сфере избирательного права и моделировать избирательный процесс в Российской Федерации	Квалифицированно применяет нормативные правовые акты в сфере избирательного права и моделирует избирательный процесс в Российской Федерации

4.3.2. Типовые оценочные средства

Полный перечень вопросов находится на кафедре менеджмента

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Переговоры в управлении персоналом. Роль переговоров в развитии организации.
2. Типология и функции переговоров.
3. Правила и принципы ведения переговоров.
4. Переговоры как инструмент для урегулирования конфликтов.
5. Стадии и этапы переговоров
6. Обоснование позиции. Правила применения возражений. Ориентация на конфликт и консенсус.
7. Согласование позиций. Выработка договорных документов.
8. Внешняя подготовка к переговорам.
9. Результат переговоров. Устные и письменные договоренности. Анализ переговоров.
10. Подготовка переговоров по содержанию.
11. Разработка переговорной концепции. Стратегия и тактика переговоров
12. Индивидуальные особенности личности и переговоры.
13. Слушание как способ создания и поддержания контакта.
14. Национально-психологические особенности и различные модели поведения на переговорах.
15. Особенности партнерского подхода в переговорном процессе.
16. Факторы эффективности деловых переговоров.
17. Понятие, функции и типы медиации как альтернативного способа урегулирования споров и конфликтов.
18. Правовые основания и условия медиационной деятельности в России.
19. Медиация в сфере управления персоналом
20. Виды медиации и их особенности
21. Принципы и субъекты медиации.
22. Роли и задачи медиатора
23. Функции медиатора
24. Профессиональная культура и этика медиатора
25. Интегративная медиация. Теоретические основания, особенности.
26. Средства воздействия и техники медиации
27. Работа с дисбалансом сил в медиации.
28. Основные этапы медиации и их характеристики.
29. Презентация сторон и формирование повестки дня.

30. Анализ, диагностика причин и условий возникновения споров и конфликтов
31. Кокус: цели и функции. Работа в кокусе.
32. Дискуссия на этапе медиации: особенности и принципы. Работа с эмоциями.
33. Выработка предложений в медиации.
34. Структура и содержание медиативного соглашения об урегулировании спора.
35. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.
36. Выход из медиации. Обратная связь о результатах медиации.

ТИПОВЫЕ ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Понятие переговоров, как процесса выработки и достижения прочных соглашений.
2. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
3. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации.
4. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер и У. Юри).
5. Психология манипуляции и защиты от манипуляции в переговорном процессе.
6. Сравнительный анализ подходов к переговорам
7. Определение предмета переговоров, сбор и анализ информации о проблеме.
8. Новое в современном дипломатическом протоколе.
9. Беседы дипломатов – особенности ведения и значение.
10. Понятие медиации. Принципы альтернативного разрешения споров
11. Медиация как переговоры с участием медиатора по разрешению конфликтов и споров
12. Альтернативные формы разрешения споров, их характеристика, плюсы и минусы.
13. Общая характеристика примирительных процедур в гражданском и арбитражном процессах.
14. История медиации, как метод альтернативного разрешения споров.
15. Медиация как общественно значимая деятельность в США и странах Европы с начала 60-х годов.
16. Возникновение и формирование института медиации в России: условия, предпосылки и препятствия.
17. Нормативно-правое обеспечение процесса медиации в России.
18. Российская практика медиации. Особенности процедуры медиации в России.
19. Подходы в медиации. Сравнение медиации с другими формами альтернативного разрешения споров: преимущества и недостатки.
20. Европейский кодекс поведения медиаторов.
21. Конфликт: понятие, структура, классификация, функции, участники конфликта.
22. Типы поведения сторон в конфликте. Сетка К. Томаса
23. Причины возникновения конфликтов. Конфликтогены.
24. Роль третьей стороны, ее задачи и возможности
25. Этические и нравственные аспекты медиации.
26. Стратегии и техники медиации.
27. Обязательные личные качества, компетенции и моральный авторитет медиатора
28. Специфические ценности медиатора
29. Факторы успешного разрешения и регулирования конфликтов в медиации.
30. Ответственность и специфические правила поведения медиатора в процессе регулирования конфликта.
31. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога.
32. Нормативно-правовая защищенность специалиста и клиента.
33. Профессионализм, профессиональная культура и этика медиации
34. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров.
35. Манипулятивные стратегии в медиации.
36. Трудности посреднической деятельности и требования к медиатору

Шкала оценивания.

Таблица 8.

Зачет	Критерии оценки
незачтено	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
зачтено	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач.

Методические материалы промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проверяет сформированность заявленных компетенций.

Процедура оценивания производится в форме устного ответа на вопросы по дисциплине, по результатам выполнения заданий текущего контроля и участия в активных методах обучения в ходе практических занятий на очной форме обучения.

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устное собеседование по вопросам/ или электронное тестирование на очной форме обучения и электронное тестирование на заочной форме обучения.

Для получения положительной оценки на зачете достаточно изучить рекомендуемую основную литературу, а также нормативно-правовые акты в действующей редакции, а также усвоить умения и навыки в ходе контактной работы с преподавателем путем опроса, тестирования и выполнения различных практических заданий.

Студент при подготовке к ответу по билету формулирует ответ на вопрос.

При подготовке ответа на вопрос стоит использовать соответствующий дисциплине понятийный аппарат, отвечать с пояснениями, полно и аргументированно.

При сравнении явлений необходимо представить аргументы, представляющие их сходства и различия.

Давать односложные ответы нежелательно.

При ответе студент должен полно и аргументированно ответить на вопрос билета, демонстрируя знания либо умения в его рамках.

По заочной форме обучения итоговая оценка по дисциплине формируется по результатам выполнения ПКЗ и прохождения электронного тестирования на основании следующей формулы:

$$\Sigma = \text{ПКЗ} \times 0,4 + \text{ТЕСТ} \times 0,6$$

При этом применяется следующая шкала перевода из 100-балльной шкалы в 4-х балльную:

0 – 50 баллов – «не зачтено»;

51 – 100 баллов – «зачтено».

Выполнение письменного контрольного задания позволяет оценить умения и навыки по дисциплине и осуществляется в течении семестра.

Проверка знаний осуществляется с помощью тестовых заданий. Тестирование проводится в СДО в соответствии с установленными требованиями. Итоговый тест формируется на аппаратном уровне с использованием банка тестовых заданий по дисциплине. Проверка результатов тестирования осуществляется автоматически.

5 . Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Технологии переговорного процесса» предназначена для того, чтобы дать теоретические представления о содержании процесса переговоров и медиации.

В процессе освоения дисциплины используются следующие методы обучения:

- практические (семинарские) занятия;
- тренинги переговоров и медиации;
- дискуссии;
- самостоятельная работа обучающихся.

Практические (семинарские) занятия позволяют более детально проработать наиболее важные темы курса. Целью практических (семинарских) занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Практические занятия предполагают активную работу обучающихся с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов, навыков исследовательской работы и творческого подхода к решению поставленных задач.

Для развития компетенций наряду с традиционными применяются современные активные методы обучения:

- командная работа по решению проблемных ситуаций (case-study);
- творческие задания;
- групповые дискуссии по теоретическим и практическим проблемам управления групповым процессом в условиях проблемно-конфликтных ситуаций и принятия решений и подготовка презентаций;
- мозговой штурм по формированию гипотез и поиску решения проблем в условиях неопределенности;
- доклады с мультимедиа презентациями по вопросам.

Основными методами развития навыков ведения переговоров и медиации являются тренинги; навыков командной работы - методы конкретных ситуаций (case-study) и деловые игры.

Целью метода тренинговой работы является формирование и развитие умений и навыков ведения переговоров и медиации по этапам, развитие коммуникативных умений и навыков командной работы по принятию решений по разрешению проблем, споров и конфликтных ситуаций; приемов и техник снижения напряженности между сторонами переговоров и медиации; разработки и принятия взаимовыгодных решений между участниками переговоров; умений разрешения конфликтов между сторонами в процессе процедуры медиации согласно полученным знаниям о процедуре переговоров и медиации.

Суть метода конкретных ситуаций заключается в его направленности на развитие компетентности в принятии решений в условиях, максимально приближенных к реальности. Главная особенность метода в том, что участники во время работы над конкретной учебной ситуацией находятся не в пассивной роли получателя информации, а оказываются в центре процесса решения проблемы.

Кейс-метод играет важную роль в активизации процесса обучения студентов, сближении с реальной практикой, повышении эффективности профессиональной подготовки, развитии навыков командной работы и лидерских качеств менеджеров.

Этапы работы над кейсом:

- подготовка и организация работы (подготовка аудитории, формирование команд, распределение ролей в командах);
- введение (вводная дискуссия - «разогрев» группы, чтение, изучение кейса группой, ответы на вопросы);
- анализ кейса в группах, определение проблемы, идентификация обладателя проблемы, идентификация релевантных факторов;

- обсуждение альтернативных решений членами группы;
- оценка и отбор вариантов решений;
- презентация решений команд;
- рефлексия результатов работы команд и обратная связь.

Профессиональные навыки, формируемые в процессе работы над учебной ситуацией: выявление, определение и решение проблем; работа с информацией – осмысление контекст и значения деталей ситуации; анализ и синтез информации; работа с предположениями и заключениями; развитие альтернативного мышления; оценка альтернатив; принятие решений; навыки межличностной и групповой коммуникации; понимание проблем реализации принятых решений; соотнесение теории с учебной ситуацией и с реальной практикой; представление результатов работы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, которая способствует более полному усвоению теоретических знаний, выработке навыков аналитической работы с литературой.

Целью самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины является:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний, полученных студентами на аудиторных занятиях;
- формирование умений и навыков для будущей эффективной самостоятельной профессиональной деятельности;
- развитие у студентов самостоятельности, организованности, творческой активности, потребности развития познавательных способностей.

Самостоятельная работа студентов включает следующие виды: подготовку к практическим (семинарским) занятиям в соответствии с вопросами, представленными в рабочей программе дисциплины, изучение нормативно-правовых актов, работа с информационными ресурсами (сайтами), изучение учебного материала, отнесенного к самостоятельному освоению, выполнение домашних заданий, выполнение проблемно - ориентированных заданий; изучение дополнительного учебного материала; подготовку и написание докладов; самостоятельное выполнение практических заданий, решение проблемно-поисковых задач; оформление мультимедийных презентаций по учебным разделам и темам; выполнение творческих заданий (составление и решение кроссвордов и др.)

Формами контроля самостоятельной работы являются тестирование, проверка и оценка письменных контрольных заданий и конспектов, устные опросы. Контроль за самостоятельной работой может осуществляться в форме защиты индивидуальных работ, выполненных практических заданий, контрольных работ, а также в ходе собеседования и тестирования.

При необходимости в процессе работы над заданием студент может получить индивидуальную консультацию у преподавателя. Также предусмотрено проведение консультаций студентов в ходе изучения материала дисциплины в течение семестра.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

В процессе выполнения самостоятельной работы студентам рекомендуется руководствоваться учебной, периодической, научно-технической и справочной литературой, содержащейся в библиотеке института, Интернет-ресурсами, настоящими методическими рекомендациями.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Программой дисциплины предусмотрено выполнение контрольной работы в форме реферата. Тема реферата выбирается из рекомендованного списка или по предложению студента с согласия преподавателя дисциплины. Она формулируется конкретно.

Реферирование может быть посвящено частной проблеме или содержать обобщение различных точек зрения по определенной теме. От обычного конспектирования научной литературы реферат отличается тем, что в нем излагаются (сопоставляются, оцениваются) различные точки зрения на анализируемую проблему и при этом составитель реферата определяет свое отношение к рассматриваемым научным позициям, взглядам или определениям, принадлежащим различным авторам. Исследовательский характер реферата представляет его основную научную и практическую ценность. Реферат должен быть оформлен в соответствии с существующими требованиями: аккуратно без помарок, без сокращений слов (кроме общепринятых). Титульный лист должен быть оформлен в соответствии с действующим стандартом. Страницы необходимо пронумеровать и оставить поля для замечаний рецензента и исправлений (дополнений), вносимых автором после получения рецензии.

Структура работы состоит из четырех основных частей:

- 1) введения,
- 2) основной части,
- 3) заключения,
- 4) списка использованной литературы (7-15 источников).

Во введении раскрывается актуальность выбранной темы, ее изученность, определяется объект и предмет исследования, ставится цель и формулируются задачи.

В основной части, опираясь на анализ литературных, научных и прочих источников, излагаются и обобщаются различные точки зрения на исследуемый вопрос, указываются ссылки на используемые источники, высказывается и обосновывается собственная точка зрения выполняющего работу.

В заключении формулируются краткие выводы по изложенному материалу и приводится собственная точка зрения на представленные в работе проблемы. Заключение имеет форму синтеза полученных в работе результатов.

В конце работы следует привести список использованной литературы с указанием автора, названия, издательства, года издания, страниц. Работа должна быть подписана автором с указанием даты ее выполнения.

Список тем не является закрытым и может быть дополнен по согласованию с преподавателем.

Объем реферата 15–20 страниц. Гарнитура Times New Roman, междустрочный интервал 1,5, размер шрифта 14, абзац – 1 см.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ОПРОСУ

Опрос в рамках изучаемой темы может проходить как в устной, так и в письменной форме.

Опрос проводится только после изучения материала темы и направлен на ее закрепление.

Вопросы могут быть направлены как на закрепление знаний, например, нормативно-правовых актов, составляющих источники информации и подлежащих применению, так и на формирование умений.

Для успешного ответа на вопросы вполне достаточно изучения основных источников литературы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Для подготовки к тестированию следует изучить содержание как минимум основных источников и нормативно-правовых документов, рекомендуемых данной

рабочей программой. Тестирование не предусматривает большого количества открытых ответов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА И ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Этапы подготовки доклада. Определение цели доклада; подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада; составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности; общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного; уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана; композиционное оформление доклада; подготовки тезисов выступления; выступление с докладом; обсуждение и оценивание доклада.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение. Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения. Выступление состоит из следующих частей: Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов. Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов должно быть адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя два разных подхода. При первом подходе на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации. Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

При втором подходе на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации). Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков – не меньше 24 пунктов, для

информации – для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же, как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Азарнова, А. Мастер общения : договориться просто, если знаешь как! : [монография] / А. Азарнова. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 256 с. – ISBN 978-5-4461-0366-9. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/356943> (дата обращения: 19.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2017.

2. Головина, А. С. Деловые переговоры : стратегия победы : [монография] / А. С. Головина. — Санкт-Петербург : Питер, 2021. — 560 с. — (Серия «Бизнес-войны»). — ISBN 978-5-4461-9477-3. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377387/reading> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2021.

3. Горбачев, Г. Договаривайся, а не говори : техники управляемых переговоров : [монография] / Г. Горбачев, А. Пожарская, Р. Хоменко. – Санкт-Петербург : Питер, 2019. – 208 с. – ISBN 978-5-00116-283-4. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365310> (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2019.

4. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2019.

5. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-04325-3. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация. учебное пособие 2021.

6. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебник 2022.

7. Кеннеди, Г. Переговоры : полный курс : [монография] / Кеннеди Гэвин ; пер. Е. Виноградова ; под ред. Н. Нарциссовой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 392 с. — ISBN 978-5-9614-4520-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86760.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. [монография] 2019.

8. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 20.01.2022).

— Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2018.

9. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.

10. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.

6.2.Дополнительная литература

1. Адыгезалова, Г. Э. Основы юридической конфликтологии и социологии права : учебное пособие / Г. Э. Адыгезалова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кубанский государственный университет. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 231 с. — ISBN 978-5-4499-0438-6. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=571887 (дата обращения: 16.11.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
2. Клячкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клячкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
3. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
4. Медиационные процессы : практикум / Федер. гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Северо-Кавказский федеральный университет», М-во образования и науки Рос. Федерации ; сост. Т. В. Воротилина, И. Ш. Галстян и др. — Ставрополь : СКФУ, 2016. — 101 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459092> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
5. Медиация как альтернативный способ разрешения споров (ADR): российский и зарубежный опыт : учебное пособие / Д. Г. Коровяковский, Е. А. Коротенкова, А. М. Рабец [и др.]. — Москва : **РЕКЛАМА И ТОРГОВЛЯ**, 2020. — 324 с. — ISBN 978-5-6044499-8-1. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43045518> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.
6. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 20.01.2022).

- 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
7. Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация: учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05665-5. — URL: <https://urait.ru/book/politicheskaya-mediaciya-454094> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация.
8. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
9. Основы медиации: курс лекций/РАНХиГС, Сиб. ин-т упр.: сост. Т. В. Черняк. — Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2018. — 199 с. URL: <http://siu.ranepa.ru> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: Б-ка электрон. изд. Сиб. ин-та упр. — фил. РАНХиГС, требуется авторизация.
10. Романова, Н. М. Основы медиации: учеб. пособие / Н. М. Романова. — Саратов: Издательский центр «Наука», 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9999-2937-2. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32508534> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.
11. Семенов, В. А. Конфликтология: учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — ISBN 978-5-4486-0417-1. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
12. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 2-е изд., стер. — Москва: Дашков и К, 2020. — 282 с. — (Учебные издания для бакалавров). — ISBN 978-5-394-03557-9. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573162 (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
13. Черняк, Т. В. Конфликтология: курс лекций / Т. В. Черняк; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы. — Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2018. — 371 с. — ISBN 978-5-8036-0844-8. — URL: <http://siu.ranepa.ru> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: Б-ка электрон. изд. Сиб. ин-та упр. — фил. РАНХиГС, требуется авторизация.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Не предусмотрено

6.4. Нормативные правовые документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: с изм. и доп. на 1 апр. 2012 г. - М.: МЦФЭР, 2012. - 126, [1] с.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" - "Российская газета" - Федеральный выпуск №5247.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Аналитика конфликта - aconflict.ru
2. Виртуальный учебно-методический комплекс - read.virmk.ru
3. Грамота. Ру. Справочно-информационный портал Института русского языка им.
4. Конфликтология - conflictology.narod.ru
5. Культура письменной речи : URL: <http://www.gramma.ru>
6. Психология от А до Я - <http://psyznaiyka.net/konfliktologiya.html>
7. Психологос - www.psychologos.ru
Psychology.ru - Психология на русском языке [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://www.psychology.ru/>, свободный
8. Психологический словарь [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://psi.webzone.ru/>, свободный
9. Логистон: Библиотека по психологии [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://flogiston.ru/library>, свободный
10. Мир психологии: публикации [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://psychology.net.ru/slovar/index.shtml>, свободный
4. А. Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://azps.ru/>, свободный
5. Lib.Ru: Психология [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://lib.ru/PSHO/>, свободный
6. Психологическая библиотека [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://bookap.info/>, свободный
7. Риторика // Словари и справочники на Академике // <http://dic.academic.ru>
8. Требования к оформлению документов // ГОСТ 6.30-2003. — Унифицированная система организационно-распорядительной документации // ГАРАНТ: информационно-правовой портал: UR: <http://base.garant.ru/>
9. Источник в Интернете: <http://www.freeworldacademy.com/newbizadviser/fw26.htm>
10. Источник в Интернете: <http://www.pon.harvard.edu/category/daily/business-negotiations/>

6.6. Иные источники

1. **Буков П.** Прием на работу : [Видеозапись] : видео-класс / П. Буков. - [Б. м.]: Класс, 2001. - 1 вк.
2. **Врица П.** Изменение убеждений : [Видеозапись] : Видеофильм. Кассета №1 / П. Врица; Ин-т групповой и семейн. психологии. - М.: Класс, 1998. - (Нейро-лингвист. программирование: Видео-класс). - 1 вк.
3. **Врица П.** Изменение убеждений : [Видеозапись] : Видеофильм. Кассета №2 / П. Врица; Ин-т групповой и семейн. психологии. - М.: Класс, 1998. - (Нейро-лингвист. программирование: Видео-класс). - 1 вк.
4. **Врица П.** Изменение убеждений : [Видеозапись] : Видеофильм. Кассета №3 / П. Врица; Ин-т групповой и семейн. психологии. - М.: Класс, 1998. - (Нейро-лингвист. программирование: Видео-класс). - 1 вк.
5. **Гинзбург М.** Пришел, увидел, убедил ... : [Видеозапись] : видео-класс / М. Гинзбург. - [Б. м.]: Класс, 2001. - 1 вк.
6. **Гинзбург М.Р.** Стрессменеджмент : [Видеозапись] : видео-класс / М. Р. Гинзбург. - Б. м.: Класс, 2000. - 1 вк.
7. **Киппер Д.** Менеджер и команда : [Видеозапись] : Планирование цели и шагов к ее достижению: Видеофильм / Д. Киппер; Ин-т групповой и семейн. психологии. - М.: Класс, 2000. - (Искусство бизнеса и оргконсультирование: Видео-класс). - 1 вк.
8. **Креславский Е.С.** Успешное ведение переговоров : [Видеозапись] : Учеб. видеофильм / Е. С. Креславский. - СПб.: Решение, 1999. - 1 вк. (31 мин.)

9. **Кроль Л.** Сам себе органайзер : [Видеозапись] : видео-класс / Л. Кроль. - [Б. м.]: Класс, 2001. - 1 вк.
10. **Мастеров Б.** Совещания и переговоры : [Видеозапись] : видео-класс. Кассета № 1 : Прежде, чем договариваться - надо договориться, о чем договариваться / Б. Мастеров. - [Б. м.]: Класс, 2001. - 1 вк.
11. **Михайлова Е.** Психотехники оценки собеседника : [Видеозапись] : видеокласс / Е. Михайлова. - [Б. м.]: Класс, 2002. - 1 вк.
12. **Мозер К.** Психология маркетинга и рекламы : [пер. с нем.] / К. Мозер ; [пер.: С. С. Димитров ; науч. ред.: М. А. Круглова]. - 2-е изд., испр., доп. и перераб. - Харьков : Гуманит. центр, 2013. - 335 с.
13. **Нематериальное стимулирование** : [Электронный ресурс] : учеб. видеофильм. - СПб.: Решение : учеб. видео, 2005. - 2 электрон. опт. диска (CD-ROM) + 3 бр.
14. **Психология управления**: [Видеозапись]: психология руководителя, психология руководителю. Ч. 1 / С. Н. Тидор. - М.: Пр-во учеб. видеофильмов, 2004. - 1 вк.
15. **Психофизиология учебного труда и интеллектуальной деятельности** : [Видеозапись] : телелекция. - М., 2000. - 1 вк. (90 мин.)

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа - экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная.

Учебные аудитории для проведения занятий практического типа - столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная, компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся - компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные.

Центр Интернет-ресурсов - компьютеры с выходом в Интернет, автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс», «КонсультантПлюс-Регион».

Библиотека - компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья.

Видеостудия для вебинаров - оборудованные компьютерами с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники+микрофон), столами и стульями. Используемое программное обеспечение - MS Word, MS Excel, Acrobat Reader, MS Power Point (или иной редактор презентаций); интернет-браузеры Google Chrome, Yandex, Internet Explorer; программы просмотра видео (MS Media Player, и другие совместимые с ПО); iSpring Free Cam8.