

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

КАФЕДРА интегрированных коммуникаций И РЕКЛАМЫ

**Переговорный процесс
и управление конфликтами**

Рабочая программа дисциплины

42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»

**«Управление коммуникациями на государственной и муниципальной
службе»**

Квалификация выпускника - магистратура

Форма обучения – заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Переговорный процесс и управление конфликтами

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд. экон. наук *М.Т. Гуриева*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры маркетинга и рекламы

№ 6 от 17.03.2022_____

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление	3
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ	10
5.1. Система оценивания	10
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине	11
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
6.1. Список источников и литературы.....	15
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	18
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	19
9.1. Планы семинарских занятий	20
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	27
ПРИЛОЖЕНИЯ	30
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	30
.....	32

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

Задачи дисциплины:

-**Знать** :закономерности формирования эффектов и последствий профессиональной деятельности, концепции ее социальной ответственности

Уметь :оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров;

Прогнозировать последствия принятых в коммуникационной сфере решений

Владеть :навыками коммуникации с позиции осознания социальной ответственности компании ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
-------------------------------------	---	---------------------

<p><i>УК-4 Способен оценивать и прогнозировать возможные эффекты в медиасфере, следуя принципам социальной ответственности</i></p>	<p>УК-4.5 Знает закономерности формирования эффектов и последствий профессиональной деятельности, концепции ее социальной ответственности</p>	<p>Знать: закономерности формирования эффектов и последствий профессиональной деятельности, концепции ее социальной ответственности Уметь: Оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров; Прогнозировать последствия принятых в коммуникационной сфере решений Владеть: Навыками коммуникации с позиции осознания социальной ответственности компании</p>
<p><i>ПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности комплекс современных технологических решений, технических средств, приемов и методов онлайн и офлайн коммуникаций</i></p>	<p>ПК-1.1. Использует современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с разными стейкхолдерами (органами государственной власти, финансовым сообществом, медиа, локальными сообществами, потребителями, общественными организациями).</p>	<p>Знать: основные тенденции развития общественных институтов и отношений; виды и природу возникновения конфликтов; правила выстраивания коммуникаций со стейкхолдерами организации. Уметь: анализировать интересы различных стейкхолдеров компании; использовать современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций. Владеть: Навыками грамотной коммуникации, а также профилактики и управления конфликтами</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Переговорный процесс и управление конфликтами» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью» (уровень магистратуры), магистерская программа "«Управление коммуникациями на государственной и муниципальной службе» заочной формы обучения. Дисциплина

реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью РГГУ кафедрой интегрированных коммуникациями и рекламы.

Для освоения дисциплины *необходимы компетенции*, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Межкультурное взаимодействие, коммуникационный менеджмент, *разработка и реализация коммуникационной стратегии*.

В результате освоения дисциплины *формируются компетенции*, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик:
Управление интернет-коммуникациями в ГМУ
Организационно- управленческая практика
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работе

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часа.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	8
1	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа, зачет.

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Формы делового общения. Виды переговоров.

Современные научные концепции общения. Общее понятие о деловом общении. Общие принципы делового общения. Формы делового общения. Правила делового общения.

Виды переговоров. Специфика ведения переговоров по Интернету. Особенности ведения переговоров по телефону. Культура телефонных разговоров. Правила использования сотовой связи. Письменное деловое общение.

Раздел 2. Основы устного общения.

Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Особенности вербальной коммуникации. Основы устного общения. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами. Речевая культура деловых переговоров. Речевые особенности устного общения. Построение устного общения. Грамотное использование языковых форм.

Раздел 3. Невербальные средства делового общения

Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.

Раздел 4. Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.

Основные требования к деловой беседе. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией.

Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Раздел 5. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии

Этапы проведения переговорного процесса. Подготовка: постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговоров. Собственные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах.

Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

Раздел 6. Современный деловой этикет

Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового человека. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.

Раздел 7. Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами

Контекст международных переговоров. Специфика деловых культур и национальных стилей ведения деловых переговоров. Подготовка к деловым переговорам с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.

Раздел 8. Управление конфликтами.

Понятие конфликта. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с клиентами. Причины разногласий и конфликтов. Пути нейтрализации разногласий и конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Этапы развития конфликта и степени возможности переговоров.

Приемы ведения переговоров в конфликтной ситуации. Способы предотвращения, смягчения или локализации конфликтных ситуаций.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Внедрение компетентностного подхода в систему образования требует кардинальных изменений образовательных технологий. Новые требования к результатам освоения образовательных программ и отдельных дисциплин обусловили совершенствование содержания, разработку новых методик и технологий образовательной деятельности и форм контроля за ее осуществлением. Решающую роль при реализации компетентностного подхода играет переход от традиционных форм передачи знаний к инновационным образовательным технологиям.

В связи с этим при реализации программы дисциплины «Переговорный процесс и управление конфликтами» в рамках компетентностного подхода используются различные методы изложения лекционного материала в

зависимости от излагаемой темы – проблемные лекции, лекции-беседы, лекции-дискуссии, лекции с разбором конкретных ситуаций и с применением техники обратной связи.

В целях активизации работы студентов при освоении теоретического материала, изложенного на лекциях, при проведении семинарских занятий проводится тестирование, используется проектный метод обучения, проводятся семинары-диспуты, дискуссии и др.

На основе новых образовательных технологий определяется сочетание методов, форм организации самообучения. Самостоятельная работа студентов направлена на закрепление полученных навыков, на приобретение новых теоретических и фактических знаний и выполняется в рамках данной дисциплины с использованием электронных образовательных ресурсов. Для активизации образовательной деятельности с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, используются формы проектного и междисциплинарного обучения.

При реализации рабочей программы дисциплины используются следующие образовательные технологии (указываются по видам занятий).

Информационные и образовательные технологии,
реализуемые в программе дисциплины «Переговорный
процесс и управление конфликтами» для
заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Формы делового общения. Виды переговоров.	Лекция 1. Семинар 1 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Вводная лекция применяются дистанционные технологии Дискуссия Опрос на семинаре Консультирование</i>
2.	Основы устного общения	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Собеседование Консультирование</i>
3.	Невербальные средства делового	Лекция 2 Семинар 2	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Собеседование</i>

	общения			<i>Опрос на семинаре Моделирование деловых ситуаций и их анализ Консультирование</i>
4.	<i>применяются дистанционные технологии</i> правила	Самостоятельная работа Лекция 2	УК-4, ПК-1	<i>применяются дистанционные технологии Лекция</i>

	ведения диалога. Деловая беседа.	Семинар 2. Самостоятельная работа		<i>Дискуссия Опрос на семинаре Консультирование</i>
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Опрос на семинаре Тестирование Консультирование</i>
6.	Современный деловой этикет	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Дискуссия. Консультирование.</i>
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Опрос на семинаре Моделирование деловых ситуаций и их анализ Консультирование</i>
8	Управление конфликтами.	Лекция 4. Семинар 4 Самостоятельная работа	УК-4, ПК-1	<i>Лекция Опрос на семинаре Научное сообщение (доклад или реферат) Применяются дистанционные технологии Консультирование при подготовке научного сообщения</i>

5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

5.1. Система оценивания

При оценивании *устного опроса и участия в дискуссии* на семинарах учитываются:

- степень раскрытия темы выступления (0-2 балла);
- знание содержания обсуждаемых проблем, умение использовать ранее изученный теоретический материал и терминологию (0-2 балла).

- стиль и логика изложения материала, грамотность речи (0-1);
При оценке рефератов и научных докладов учитывается:
- полнота и точность раскрытия исследования, правильное определение объекта и предмета исследования (0-5)
- степень структурированности материала и научности изложения (0-2)
- оформление работы (наличие введения, заключения, основных разделов, списка литературы) (0-3)

Критерии оценки ответов при *тестировании*:

- правильный ответ – 1 балл.
- неправильный ответ – 0 баллов.

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии	3 балла	9 баллов
- опрос на семинаре	4 балла	20 баллов
- научный доклад	10 баллов	20 баллов
- тестирование	11 баллов	11 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83–94			B
68–82	хорошо		C
56–67	удовлетворительно		D
50–55			E
20–49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0–19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на

		<p>занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности,</p>
--	--	--

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приемами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Текущая аттестация (Формирование компетенций: ОПК-4;ПК-1)

По итогам изучения каждой темы проводятся устные и письменные **опросы** в рамках контрольных вопросов по дисциплине.

Промежуточная аттестация-зачет

Контрольные вопросы по дисциплине (Формирование компетенций: УК-4)

7

1. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
2. Общее понятие о деловом общении.
3. Приемы рационализации делового телефонного общения.
4. Культура деловых переговоров.
5. Особенности речевого этикета в деловой сфере.
6. Протокольные мероприятия.
7. Психологические аспекты речевого делового общения.
8. Формы делового общения.
9. Особенности деловой беседы.
10. Подготовка и организация деловой беседы.
11. Виды деловых бесед.
13. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.

14. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
15. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
16. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
17. Виды переговоров и особенности их проведения.
18. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
19. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
20. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
21. Российский стиль ведения деловых переговоров.
22. Контекст международных переговоров. Специфика национальных деловых культур.
23. Критический анализ поведения сторон.
24. Ключевые моменты деловых переговоров.
25. Аргументация предлагаемых решений: документы и материалы.
26. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
27. Общение в условиях конфликта.
28. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

Примерные темы выступлений и обсуждений на семинарах[®] ПК 1

1. Критический анализ поведения сторон переговоров.
2. Манипулятивные приемы и способы противодействия.
3. Индивидуальные особенности и стили переговорщиков.
4. Возникновение и пути разрешения противоречий и конфликтов с партнерами.
5. Типы конфликтов. Общение в условиях конфликта.
6. Причины разногласий и конфликтов на переговорах.

Темы научных докладов и (или) рефератов[®] ПК-1

Каждый магистрант получает индивидуальный вариант для разработки *научных докладов* и проводит их презентацию в процессе обучения. Примерные темы докладов:

1. Культура деловых переговоров.
2. Психологические аспекты речевого делового общения.
3. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
4. Особенности ведения международных переговоров. Бизнес-протокол.
5. Специфика и культура телефонных переговоров. Правила использования сотовой связи.
6. Письменное деловое общение и использование сети «Интернет».

7. Разногласия и конфликты в процессе переговоров.
8. Специфика международного и межрелигиозного этикета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Список источников и литературы

Основная литература:

1. Громова Н. М. Межкультурные отличия в практике бизнеса : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательство "Магистр" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 164 с. - ISBN 9785977604598. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=934659>
2. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
3. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 190 с. - ISBN 978-5-16-004277-0. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=518602>
4. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 234 с. - ISBN 978-5-9558-0515-3. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=557755>
5. Лашко С. И. Международные переговоры : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-369-01573-5. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=556549>
6. Папкова О. В. Деловые коммуникации : Учебник. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 160 с. - ISBN 978-5-9558-0301-2 [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=566178>
7. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : Учебное пособие. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 145 с. - ISBN 9785369016411. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=672802>
8. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405196>

9. Фройнд Дж. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 276 с. - ISBN 9785961443660. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=915911>

Дополнительная литература:

10. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с. [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=370462>
11. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.: Альпина Паблиш., 2016. - 388 с.: [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>
12. Михельсон С. В. Национальный контекст деловой коммуникации[Текст] / Михельсон Светлана Викторовна// Вопросы культурологии. - 2017. - № 9 (сентябрь). - С. 77-80.
13. Шелл Р. Как убедить, что ты прав. -1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 283 с. - ISBN 9785961443554. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=913905>
14. Шелл Р. Стратегия успеха: Как избавиться от навязанных стереотипов и найти свой путь. - 1. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 303 с. - ISBN 9785961445688. [Электронный ресурс] – URL: <http://znanium.com/go.php?id=925195>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единый информационный портал «Экспортеры России». Информация по деловому этикету стран-партнеров <http://www.rusexporter.ru/country/>
2. Информационный ресурс «Школа эффективных продаж» <http://prodawez.ru/biznes/peregovory>

6.3 Состав современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2019 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press

	ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины необходимы:

- демонстрационные приборы для лекции - визуализации,
- мультимедийные средства для презентаций докладов и рефератов.

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,
- для лекций и семинаров в аудитории необходимы: оборудование для письма, оборудование для показа слайдов и персональные компьютеры.

Состав программного обеспечения (ПО) (2020 г.)

Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	ZOOM	ZOOM	лицензионное

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических

особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

9.1. Планы семинарских занятий.

Семинарские занятия по дисциплине «Переговорный процесс и управление конфликтами» для студентов магистратуры факультета рекламы и связей с общественностью, обучающихся по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью», профиль «Реклама и связи с общественностью в государственно-муниципальном управлении» обеспечивают преподавание в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом ОП.

Темы семинарских занятий отражают последовательность изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой и выбраны исходя из их значимости для изучения дисциплины. На семинарах отрабатываются наиболее важные теоретические аспекты дисциплины, а также типовые задачи и ситуации, которые появляются в ходе реализации деятельности в сфере государственно-муниципального управления.

При подготовке к занятию магистрант должен ознакомиться с планом семинара, повторить теоретический материал по данной теме на основании конспектов лекций, рекомендуемой литературы и электронных образовательных ресурсов. В ходе семинаров на базе самостоятельной подготовки обучающийся выполняет теоретические и практические задания,

в ходе обсуждения которых оцениваются навыки в области профессиональной подготовки.

ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАЗДЕЛЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Тема №1: Формы делового общения. Виды переговоров.

1. Общие принципы делового общения.
2. Формы делового общения.
3. Правила делового общения.
4. Деловые переговоры, их виды и специфика.

Тема № 2: Основы устного общения.

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Особенности вербальной коммуникации.
3. Основы устного общения.
4. Учет особенностей делового общения: специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.
5. Речевые особенности устного общения.
6. Грамотное использование языковых форм.

Тема № 3: Невербальные средства делового общения

1. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
2. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником.
3. Изучение собеседника по его манере поведения.
4. Анализ различных типов собеседников.
5. Приемы психологического воздействия в деловом общении.
6. Специфика невербальной стороны делового общения.

Тема № 4: Классические правила ведения диалога. Деловая беседа.

1. Классические правила диалога.
2. Беседа и ее виды.
3. Особенности деловой беседы. Подготовка деловой беседы.
4. Виды деловых бесед, типы собеседников.

Тема № 5: Деловые переговоры: определение тактики и стратегии.**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные этапы подготовки переговоров.
2. Правила проведения переговоров.
3. Виды переговоров: жесткие (конфронтационные), мягкие (дружеские), принципиальные (партнерские).
4. Методика выработки и принятия решений.

Тема № 6: Современный деловой этикет.

1. Понятие этикета. Поведенческий и речевой этикет. Функции этикета.
2. Принципы русского речевого этикета.
3. Фольклорные правила речевого этикета.
4. Основные этикетные ситуации.
5. Культура деловой речи.

Дополнительная литература:

6. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с. [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=370462>
7. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 388 с.: [Электронный ресурс] – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=915917>

Тема № 7: Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами.

1. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
2. Проведение деловых переговоров с учетом национальных стилей.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Контекст международных переговоров.

Тема № 8: Управление конфликтами.

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Способы нейтрализации разногласий и разрешения конфликтов.
5. Способы предотвращения и смягчения конфликтных ситуаций.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Научное сообщение на базе доклада или реферата является самостоятельной работой студента и подводит итоги его теоретической и практической подготовки по изучаемой дисциплине. При подготовке научного доклада обучающийся должен показать свои способности и возможности по решению реальных проблем, используя полученные в процессе обучения знания. Методические указания позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению письменных работ.

При выполнении письменных работ используются все знания, полученные студентами в ходе освоения дисциплины; закрепляются навыки оформления результатов учебно-исследовательской работы; выявляются умения четко

формулировать и аргументировано обосновывать предложения и рекомендации по выбранной теме.

Выполнение работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя. В ходе выполнения работы студент должен показать, в какой мере он овладел теоретическими знаниями и практическими навыками, научился ставить научно-исследовательские проблемы, делать выводы и обобщать полученные результаты.

Подготовка письменной работы имеет целью:

- закрепление навыков научного исследования;
 - овладение методикой исследования;
 - углубление теоретических знаний в применении к конкретному исследованию;
 - применение знаний при решении конкретных задач управленческой деятельности;
 - выяснение подготовленности студента к самостоятельному решению проблем, связанных с предметом
- Общие требования.*

Для успешного и качественного выполнения письменной научной работы студенту необходимо:

- иметь знания по изучаемой дисциплине в объеме программы РГГУ;
- владеть методами научного исследования;
- уметь использовать современные средства вычислительной техники, в первую очередь персональные компьютеры как в процессе выполнения, так и в процессе оформления работы;
- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;
- уметь логично, грамотно и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание работы.

Являясь законченной самостоятельной научно-исследовательской разработкой студента, письменная работа должна отвечать основным требованиям:

1. Актуальность темы исследования.
2. Предметность, конкретность и обоснованность выводов о состоянии разработки поставленной проблемы.
3. Соответствие уровня разработки темы современному уровню научных разработок, методических положений и рекомендаций, отраженных в соответствующей литературе.

Темы письменных работ формулируются на основе Примерной тематики, представленной в разделе 5.3. настоящей Рабочей программы.

Предлагаемая обучающимся тематика работ является примерной и не исключает возможности выполнения работы по проблемам, предложенным студентом. При этом тема должна быть согласована с руководителем. При выборе темы необходимо учитывать, в какой мере разрабатываемые вопросы

обеспечены исходными данными, литературными источниками, соответствуют индивидуальным способностям и интересам обучающегося.

Требования к содержанию и структуре текста

Предлагаемая примерная тематика охватывает широкий круг вопросов. Поэтому структура каждой работы должна уточняться студентом с преподавателем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п. Однако каждая письменная научная работа должна иметь:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- главы и/или параграфы;
- заключение;
- список использованных источников и литературы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Переговорный процесс и управление конфликтами» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана по направлению подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью» (уровень магистратуры), магистерская программа "«Управление коммуникациями на государственной и муниципальной службе» заочной формы обучения. Дисциплина реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью РГГУ кафедрой интегрированных коммуникаций и рекламы.

Цель дисциплины: формирование у обучающихся знаний и практических навыков делового общения, достижения согласия и преодоления конфликтов, решения поставленных задач и принятия конструктивных решений.

Задачи дисциплины:

Знать: закономерности формирования эффектов и последствий профессиональной деятельности, концепции ее социальной ответственности

Уметь : оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров;

Прогнозировать последствия принятых в коммуникационной сфере решений

Владеть : навыками коммуникации с позиции осознания социальной ответственности компании ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- **Общепрофессиональные компетенции:**

УК-4 (Способен оценивать и прогнозировать возможные эффекты в медиасфере, следуя принципам социальной ответственности);

- **Профессиональные компетенции:**

ПК-1 (Способен применять в профессиональной деятельности комплекс современных технологических решений , технических средств, приемов и методов онлайн и офлайн коммуникаций).

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- **Знать:** закономерности формирования эффектов и последствий профессиональной деятельности, концепции ее социальной ответственности
- **Уметь :** оценивать переговорную ситуацию по матрице переговоров;
- Прогнозировать последствия принятых в коммуникационной сфере решений

- **Владеть** :навыками коммуникации с позиции осознания социальной ответственности компании ознакомление студентов с теоретическими основами и требованиями, предъявляемыми к деловым переговорам;

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме **зачета**.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

