

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную
программу
проф. д.ф.н., проф.
(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева
(подпись, фамилия)
(подпись)
«20» февраля 2025 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии переговорных процессов»
(наименование дисциплины)

| | |
|---|--|
| Код направления подготовки/ специальности | 43.03.02 |
| Наименование направления подготовки/ специальности | Туризм |
| Наименование направленности | Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг |
| Форма обучения | очная |
| Год присма | 2025 |

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

преподаватель
(должность, уч. степень, звание) 10.02.2025
(подпись, дата) Е.В. Шаламова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62
«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание) 10.02.2025
(подпись, дата) К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе
проф. д.и.н., доц.
(должность, уч. степень, звание) 10.02.2025
(подпись, дата) Л.Ю. Гусман
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Технологии переговорных процессов» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина не является обязательной при освоении обучающимся образовательной программы и направлена на углубленное формирование следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой ведения эффективных переговоров в различных контекстах, включая деловые, межличностные и международные отношения. Изучаются стратегии и тактики переговоров, психологические аспекты коммуникации, а также методы анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинары, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетную единицу, 36 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель преподавания дисциплины "Технологии переговорных процессов" - формирование у обучающихся комплексной системы знаний, умений и навыков, необходимых для эффективного ведения переговоров в различных контекстах (деловом, политическом, социальном и т.д.) и достижения взаимовыгодных результатов.

1.2. Дисциплина является факультативной дисциплиной по направлению образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

| Категория (группа) компетенции | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|--------------------------------|---|---|
| Профессиональные компетенции | ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг | ПК-1.3.1 знать современные технологии взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами, а также документы по обеспечению качества организации досуга и событий в сфере туристских услуг |

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Психология»;
- «Культурология»;
- «Учебная ознакомительная практика».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Производственная организационно-управленческая практика»;
- «Культура деловых коммуникаций»;
- «Профессиональная этика и этикет»;
- «Организация туристской деятельности»;
- «Технологии и организация экскурсионной деятельности»;
- «Технологии оказания гостиничных услуг».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

| Вид учебной работы | Всего | Трудоемкость по семестрам |
|--------------------|-------|---------------------------|
|--------------------|-------|---------------------------|

| | | |
|---|-------|-------|
| | | №4 |
| 1 | 2 | 3 |
| Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час) | 1/ 36 | 1/ 36 |
| Из них часов практической подготовки | | |
| Аудиторные занятия, всего час. | 17 | 17 |
| в том числе: | | |
| лекции (Л), (час) | 17 | 17 |
| практические/семинарские занятия (ПЗ), (час) | | |
| лабораторные работы (ЛР), (час) | | |
| курсовой проект (работа) (КП, КР), (час) | | |
| экзамен, (час) | | |
| Самостоятельная работа, всего (час) | 19 | 19 |
| Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**) | Зачет | Зачет |

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

| Разделы, темы дисциплины | Лекции (час) | ПЗ (СЗ) (час) | ЛР (час) | КП (час) | СРС (час) |
|---|--------------|---------------|----------|----------|-----------|
| Семестр 4 | | | | | |
| Раздел 1. Основы переговорного процесса Тема 1. Введение в переговорный процесс Тема 2. Структура переговорного процесса Тема 3. Участники переговорного процесса Тема 4. Психология переговорного процесса | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Раздел 2. Подготовка к переговорам Тема 1. Анализ ситуации и определение целей Тема 2. Разработка стратегии и тактики Тема 3. Подготовка к коммуникации | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Раздел 3. Ведение переговоров Тема 1. Установление контакта и создание атмосферы доверия Тема 2. Выдвижение предложений и аргументация Тема 3. Работа с возражениями и конфликтами Тема 4. Торг и поиск взаимовыгодных решений | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Раздел 4. Завершение переговоров и анализ результатов Тема 1. Фиксация договоренностей Тема 2. Реализация договоренностей и контроль Тема 3. Анализ результатов переговоров Тема 4. Этика переговорного процесса | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |

| | | | | | |
|-------------------|----|---|---|---|----|
| Итого в семестре: | 17 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Итого | 17 | 0 | 0 | 0 | 19 |

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

| Номер раздела | Название и содержание разделов и тем лекционных занятий |
|---------------|---|
| 1 | <p>Раздел 1. Основы переговорного процесса</p> <p>Тема 1. Введение в переговорный процесс: Определение, цели, задачи, виды и уровни переговоров. Роль переговоров в различных сферах деятельности (бизнес, политика, межличностные отношения). Эволюция теорий и подходов к переговорному процессу.</p> <p>Тема 2. Структура переговорного процесса: Этапы переговорного процесса: подготовка, начало, ведение, завершение, анализ. Факторы, влияющие на переговорный процесс: время, место, участники, информация. Культурные особенности ведения переговоров в разных странах.</p> <p>Тема 3. Участники переговорного процесса: Роли участников переговоров: лидер, эксперт, наблюдатель, секретарь. Типы переговорщиков: "жесткий", "мягкий", "принципиальный". Формирование переговорной команды и распределение ролей.</p> <p>Тема 4. Психология переговорного процесса: Психологические факторы, влияющие на поведение участников переговоров: восприятие, мотивация, эмоции, установки. Механизмы психологического воздействия в переговорах: убеждение, внушение, манипуляция. Управление эмоциями и стрессом в переговорном процессе.</p> |
| 2 | <p>Раздел 2. Подготовка к переговорам</p> <p>Тема 1. Анализ ситуации и определение целей: Сбор и анализ информации о предмете переговоров, партнерах и контексте. Определение собственных целей и приоритетов. Определение альтернатив и BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement).</p> <p>Тема 2. Разработка стратегии и тактики: Выбор стратегии ведения переговоров: сотрудничество, компромисс, конкуренция, уклонение, приспособление. Разработка тактических приемов: уступки, блеф, дедлайн, салями. Подготовка аргументации и контраргументации.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Тема 3. Подготовка к коммуникации: Разработка сценария переговоров. Подготовка презентационных материалов. Тренировка навыков активного слушания и эффективной коммуникации.</p> |
| | <p>Раздел 3. Ведение переговоров</p> <p>Тема 1. Установление контакта и создание атмосферы доверия: Приветствие и знакомство. Установление раппорта и позитивного настроения. Определение правил и регламента переговоров.</p> <p>Тема 2. Выдвижение предложений и аргументация: Четкое и ясное изложение собственной позиции. Представление аргументов и доказательств. Использование вербальных и невербальных средств коммуникации.</p> <p>Тема 3. Работа с возражениями и конфликтами: Выявление и анализ возражений. Использование техник работы с возражениями: перефразирование, уточнение, аргументация, компромисс. Разрешение конфликтов и предотвращение эскалации.</p> <p>Тема 4. Торг и поиск взаимовыгодных решений: Определение зоны возможного соглашения (ZOPA). Использование техник торга: уступки, пакетные предложения, создание ценности. Поиск взаимовыгодных решений (win-win).</p> |
| | <p>Раздел 4. Завершение переговоров и анализ результатов</p> <p>Тема 1. Фиксация договоренностей: Подведение итогов переговоров. Формулировка и согласование договоренностей. Составление протокола или соглашения.</p> <p>Тема 2. Реализация договоренностей и контроль: Разработка плана реализации договоренностей. Распределение ответственности и сроков. Контроль выполнения договоренностей.</p> <p>Тема 3. Анализ результатов переговоров: Оценка эффективности переговорного процесса. Выявление сильных и слабых сторон. Извлечение уроков и разработка рекомендаций для будущих переговоров.</p> <p>Тема 4. Этика переговорного процесса: Принципы этичного поведения в переговорах. Ответственность сторон за соблюдение договоренностей. Предотвращение мошенничества и недобросовестной конкуренции.</p> |

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

| № п/п | Темы практических занятий | Формы практических занятий | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Учебным планом не предусмотрено | | | | | |
| | | | | | |
| Всего | | | | | |

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

| № п/п | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость, (час) | Из них практической подготовки, (час) | № раздела дисциплины |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Учебным планом не предусмотрено | | | | |
| | | | | |
| Всего | | | | |

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

| Вид самостоятельной работы | Всего, час | Семестр 4, час |
|---|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Изучение теоретического материала дисциплины (ТО) | 10 | 10 |
| Курсовое проектирование (КП, КР) | - | - |
| Расчетно-графические задания (РГЗ) | - | - |
| Выполнение реферата (Р) | - | - |
| Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ) | 4 | 4 |
| Домашнее задание (ДЗ) | - | - |
| Контрольные работы заочников (КРЗ) | - | - |
| Подготовка к промежуточной аттестации (ПА) | 5 | 5 |
| Всего: | 19 | 19 |

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

| Шифр/ URL адрес | Библиографическая ссылка | Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров) |
|---|---|---|
| URL: https://znanium.com/catalog/product/1221826 | Переговоры / пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 200 с. - (Серия «Harvard Business Review: 10 лучших статей»). - ISBN 978-5-9614-3724-9. | |
| URL: https://znanium.ru/catalog/product/2138414 | Трымбовецкий, Э. Переговоры за минуту : Экспресс-курс делового общения : практическое руководство / Э. Трымбовецкий. - Москва : Альпина ПРО, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-907534-28-5. | |
| URL: https://znanium.ru/catalog/product/2141053 | Ткаченко, Д. Переговоры о цене: Как покупать дешево, а продавать дорого : практическое руководство / Д. Ткаченко. - Москва : Альпина Паблишер, 2023. - 354 с. - ISBN 978-5-9614-8658-2. | |
| URL: https://znanium.com/catalog/product/2056667 | Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 148 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. | |
| URL: https://znanium.com/catalog/product/2102730 | Лашко, С. И. Международные переговоры : учебное пособие / С.И. Лашко, И.О. Мартыненко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 132 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — https://doi.org/10.12737/19593 . - ISBN 978-5-369-01940-5. | |

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

| URL адрес | Наименование |
|---|--------------------------|
| http://lib.aanet.ru/ | Электронные ресурсы ГУАП |
| https://e.lanbook.com/ | ЭБС «Лань» |

| | |
|---|---------------|
| http://znanium.com/ | ЭБС «ZNANIUM» |
|---|---------------|

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование |
|-------|-------------------------------------|
| | Microsoft Windows, Microsoft Office |

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

| № п/п | Наименование |
|-------|--------------|
| | ЭБС ZNANIUM |

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

| № п/п | Наименование составной части материально-технической базы | Номер аудитории (при необходимости) |
|-------|--|-------------------------------------|
| 1 | Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей). | |
| 2 | Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. | |
| 3 | Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации | |
| 4 | Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. | |

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

| Вид промежуточной аттестации | Перечень оценочных средств |
|------------------------------|----------------------------|
| Зачет | Список вопросов; Тесты. |

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

| Оценка компетенции 5-балльная шкала | Характеристика сформированных компетенций |
|--|---|
| «отлично» «зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. |
| «хорошо» «зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. |
| «удовлетворительно» «зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. |
| «неудовлетворительно» «не зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. |

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для экзамена | Код индикатора |
|-------|--|----------------|
| | Учебным планом не предусмотрено | |

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

| № п/п | Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета | Код индикатора |
|-------|--|----------------|
| 1. | Определение и сущность переговорного процесса. Его цели и задачи. | ПК-1.3.1 |
| 2. | Виды и формы переговорных процессов. Критерии классификации. | ПК-1.3.1 |
| 3. | Модели переговорного процесса: сравнительный анализ. | ПК-1.3.1 |
| 4. | Основные этапы переговорного процесса и их содержание. | ПК-1.3.1 |
| 5. | Факторы, влияющие на исход переговорного процесса. | ПК-1.3.1 |
| 6. | Стратегии и тактики ведения переговоров: понятие, виды, применение. | ПК-1.3.1 |
| 7. | Этикет в деловых переговорах: международные и культурные особенности. | ПК-1.3.1 |
| 8. | Коммуникация в переговорном процессе: вербальные и невербальные аспекты. | ПК-1.3.1 |
| 9. | Барьеры в коммуникации и способы их преодоления в переговорах. | ПК-1.3.1 |
| 10. | Психологические аспекты переговорного процесса: восприятие, мотивация, влияние. | ПК-1.3.1 |
| 11. | Межличностное взаимодействие в переговорном процессе. | ПК-1.3.1 |
| 12. | Управление конфликтами в переговорном процессе: причины возникновения, стратегии разрешения. | ПК-1.3.1 |
| 13. | Этика ведения переговоров: принципы, дилеммы, ответственность. | ПК-1.3.1 |
| 14. | Переговоры в условиях неопределенности и риска. | ПК-1.3.1 |
| 15. | Юридические аспекты переговорного процесса: основные понятия и требования. | ПК-1.3.1 |
| 16. | Анализ ситуации и определение целей переговоров. | ПК-1.3.1 |
| 17. | Сбор и анализ информации о партнере по переговорам. | ПК-1.3.1 |
| 18. | Определение BATNA и reservation point. | ПК-1.3.1 |
| 19. | Разработка стратегии и тактики ведения переговоров. | ПК-1.3.1 |
| 20. | Подготовка необходимых материалов и документов. | ПК-1.3.1 |
| 21. | Формирование команды переговорщиков и распределение ролей. | ПК-1.3.1 |
| 22. | Планирование логистики и организационных вопросов. | ПК-1.3.1 |
| 23. | Установление контакта и создание атмосферы доверия. | ПК-1.3.1 |
| 24. | Определение и согласование повестки дня. | ПК-1.3.1 |
| 25. | Выявление интересов и потребностей сторон. | ПК-1.3.1 |
| 26. | Представление и аргументация своей позиции. | ПК-1.3.1 |
| 27. | Активное слушание и понимание позиции партнера. | ПК-1.3.1 |
| 28. | Управление информацией и контроль над ходом переговоров. | ПК-1.3.1 |
| 29. | Техники убеждения и влияния в переговорах. | ПК-1.3.1 |
| 30. | Поиск взаимовыгодных решений и компромиссов. | ПК-1.3.1 |

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

| № п/п | Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы |
|-------|--|
|-------|--|

| | |
|--|---------------------------------|
| | Учебным планом не предусмотрено |
|--|---------------------------------|

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

| № п/п | Примерный перечень вопросов для тестов | Код индикатора |
|-------|---|----------------|
| | <p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i></p> <p>Какая из следующих стратегий ведения переговоров наиболее ориентирована на долгосрочные отношения и взаимовыгодное сотрудничество?</p> <p>а) Жесткая конкуренция (win-lose) б) Уклонение от переговоров (avoidance) с) Компромисс (compromise) д) Сотрудничество (win-win)</p> <p>Ответ: d) Сотрудничество (win-win)</p> <p>Аргументы: Стратегия сотрудничества предполагает поиск решений, которые максимально удовлетворяют интересы обеих сторон. Это укрепляет доверие, создает основу для долгосрочных партнерских отношений и снижает вероятность конфликтов в будущем. Жесткая конкуренция создает победителя и проигравшего, что может подорвать отношения. Уклонение не решает проблемы. Компромисс предполагает уступки, но не всегда приводит к оптимальному решению для обеих сторон.</p> <p><i>2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.</i></p> <p>Какие из перечисленных навыков критически важны для успешного ведения переговоров?</p> <p>а) Умение активно слушать б) Умение манипулировать собеседником с) Навык убедительной аргументации д) Способность быстро принимать решения без анализа е) Эмоциональный интеллект (управление своими и чужими эмоциями)</p> <p>Ответ: а, с, е</p> <p>Аргументы:</p> <p>а) Умение активно слушать: Позволяет понять позицию и интересы оппонента, выявить скрытые мотивы и найти точки соприкосновения.</p> <p>с) Навык убедительной аргументации: Позволяет донести свою точку зрения, обосновать свои предложения и повлиять на решение другой стороны.</p> <p>е) Эмоциональный интеллект: Помогает сохранять спокойствие в напряженных ситуациях, понимать эмоциональное состояние оппонента и эффективно реагировать на его поведение. Манипулирование не является этичным подходом к переговорам, а быстрое принятие решений без анализа может привести к невыгодным соглашениям.</p> | ПК-1.3.1 |

| <p>3. Прочитайте текст и соотнесите типы переговорных тактик с их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.</p> | | | | | |
|--|--|----------|---|--|--|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Типы переговорных тактик</th><th>Описание</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> A) "Салями" B) "Крутой спуск" C) "Красная сельдь" D) "Ультиматум" E) "Ложный выбор" </td><td> 1) Предложение невыгодных условий в начале переговоров с целью последующего смягчения позиции. 2) Разделение крупного вопроса на мелкие, обсуждаемые последовательно. 3) Использование отвлекающих маневров для ухода от неудобных тем. 4) Выдвижение требования, не подлежащего обсуждению. 5) Предложение выбора из нескольких вариантов, ни один из которых не является действительно выгодным для оппонента. </td></tr> </tbody> </table> | Типы переговорных тактик | Описание | A) "Салями" B) "Крутой спуск" C) "Красная сельдь" D) "Ультиматум" E) "Ложный выбор" | 1) Предложение невыгодных условий в начале переговоров с целью последующего смягчения позиции. 2) Разделение крупного вопроса на мелкие, обсуждаемые последовательно. 3) Использование отвлекающих маневров для ухода от неудобных тем. 4) Выдвижение требования, не подлежащего обсуждению. 5) Предложение выбора из нескольких вариантов, ни один из которых не является действительно выгодным для оппонента. | |
| Типы переговорных тактик | Описание | | | | |
| A) "Салями" B) "Крутой спуск" C) "Красная сельдь" D) "Ультиматум" E) "Ложный выбор" | 1) Предложение невыгодных условий в начале переговоров с целью последующего смягчения позиции. 2) Разделение крупного вопроса на мелкие, обсуждаемые последовательно. 3) Использование отвлекающих маневров для ухода от неудобных тем. 4) Выдвижение требования, не подлежащего обсуждению. 5) Предложение выбора из нескольких вариантов, ни один из которых не является действительно выгодным для оппонента. | | | | |
| <p>Ответ: A2, B1, C3, D4, E5</p> | | | | | |
| <p>4. Прочитайте текст и установите порядок этапов подготовки к переговорному процессу. Запишите соответствующую последовательность цифр.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Определение целей и задач переговоров 2) Анализ интересов и потребностей другой стороны 3) Разработка стратегии и тактики ведения переговоров 4) Оценка сильных и слабых сторон своей позиции 5) Сбор и анализ информации по предмету переговоров 6) Подготовка необходимых материалов и документов 7) Оценка возможных альтернатив (BATNA). <p>Ответ: 1, 5, 4, 2, 7, 3, 6</p> | | | | | |
| <p>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Как изменились технологии ведения переговоров в эпоху цифровизации и какие навыки стали наиболее востребованными у переговорщиков? Обоснуйте свой ответ.</p> | | | | | |

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

| № п/п | Перечень контрольных работ |
|-------|----------------------------|
| | Не предусмотрено |

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру

проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Практическая работа студента должна быть полностью самостоятельна, лишена некорректных заимствований. В учебных дискуссиях все должны демонстрировать уважительное отношение друг к другу, критиковать только содержание высказываний без перехода на личности. В деловых играх каждый участник стремится не отклоняться от заданной роли и достигать поставленного результата в честной борьбе.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

| Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения | Содержание изменений и дополнений | Дата и № протокола заседания кафедры | Подпись зав. кафедрой |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Система оценивания тестовых заданий

Тестирование определяется пятью типами вопросов – 4 закрытых вопроса, предусматривающие выбор вариантов ответов и их обоснование и 1 открытый вопрос, предусматривающий развернутый ответ с аргументированием и примерами). Система оценивания заключается в следующем:

1 тип. Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип. Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип. Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип. Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.

Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип. Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД, содержатся в таблице 1П данного приложения.

Таблица 1П – Ключи к тестированию, представленному в таблице 18 данной РПД

| № п/п | Примерный перечень вопросов для тестов | Код индикатора |
|-------|---|----------------|
| | <p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.</i></p> <p>Какая из следующих стратегий ведения переговоров наиболее ориентирована на долгосрочные отношения и взаимовыгодное сотрудничество?</p> <p>a) Жесткая конкуренция (win-lose) b) Уклонение от переговоров (avoidance) c) Компромисс (compromise) d) Сотрудничество (win-win)</p> <p>Ответ: d) Сотрудничество (win-win)</p> <p>Аргументы: Стратегия сотрудничества предполагает поиск решений, которые максимально удовлетворяют интересы обеих сторон. Это укрепляет доверие, создает основу для долгосрочных</p> | |

партнерских отношений и снижает вероятность конфликтов в будущем. Жесткая конкуренция создает победителя и проигравшего, что может подорвать отношения. Уклонение не решает проблемы. Компромисс предполагает уступки, но не всегда приводит к оптимальному решению для обеих сторон.

2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Какие из перечисленных навыков критически важны для успешного ведения переговоров?

- a) Умение активно слушать
- b) Умение манипулировать собеседником
- c) Навык убедительной аргументации
- d) Способность быстро принимать решения без анализа
- e) Эмоциональный интеллект (управление своими и чужими эмоциями)

Ответ: а, с, е

Аргументы:

a) Умение активно слушать: Позволяет понять позицию и интересы оппонента, выявить скрытые мотивы и найти точки соприкосновения.

c) Навык убедительной аргументации: Позволяет донести свою точку зрения, обосновать свои предложения и повлиять на решение другой стороны.

e) Эмоциональный интеллект: Помогает сохранять спокойствие в напряженных ситуациях, понимать эмоциональное состояние оппонента и эффективно реагировать на его поведение. Манипулирование не является этичным подходом к переговорам, а быстрое принятие решений без анализа может привести к невыгодным соглашениям.

3. Прочитайте текст и соотнесите типы переговорных тактик с их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABCDE.

| Типы переговорных тактик | Описание |
|---|--|
| A) "Салями" B) "Крутой спуск" C) "Красная сельдь" D) "Ультиматум" E) "Ложный выбор" | 1) Предложение невыгодных условий в начале переговоров с целью последующего смягчения позиции. 2) Разделение крупного вопроса на мелкие, обсуждаемые последовательно. 3) Использование отвлекающих маневров для ухода от неудобных тем. 4) Выдвижение требования, не подлежащего обсуждению. 5) Предложение выбора из нескольких вариантов, ни один из которых не является |

| | | |
|--|--|--|
| | <div data-bbox="335 143 813 224"></div> <div data-bbox="813 143 1292 224">действительно выгодным для оппонента.</div> <p>Ответ: A2, B1, C3, D4, E5</p> <p><i>4. Прочитайте текст и установите порядок этапов подготовки к переговорному процессу. Запишите соответствующую последовательность цифр.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Определение целей и задач переговоров 2) Анализ интересов и потребностей другой стороны 3) Разработка стратегии и тактики ведения переговоров 4) Оценка сильных и слабых сторон своей позиции 5) Сбор и анализ информации по предмету переговоров 6) Подготовка необходимых материалов и документов 7) Оценка возможных альтернатив (BATNA). <p>Ответ: 1, 5, 4, 2, 7, 3, 6</p> <p><i>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</i></p> <p>Как изменились технологии ведения переговоров в эпоху цифровизации и какие навыки стали наиболее востребованными у переговорщиков? Обоснуйте свой ответ.</p> <p>Развернутый ответ:</p> <p>Цифровизация значительно изменила ландшафт переговорных процессов, внедрив новые инструменты и платформы для коммуникации и обмена информацией.</p> <p>Изменения:</p> <p>Удаленные переговоры: Видеоконференции, мессенджеры и платформы для совместной работы стали неотъемлемой частью переговорного процесса, позволяя проводить встречи независимо от географического местоположения.</p> <p>Большие данные и аналитика: Доступ к огромным объемам данных позволяет переговорщикам проводить более глубокий анализ, прогнозировать поведение оппонентов и разрабатывать более эффективные стратегии.</p> <p>Автоматизация: Искусственный интеллект (AI) может использоваться для автоматизации рутинных задач, таких как поиск информации, составление отчетов и анализ рисков, что позволяет переговорщикам сосредоточиться на более важных аспектах переговоров.</p> <p>Востребованные навыки:</p> <p>Цифровая грамотность: Умение эффективно использовать цифровые инструменты и платформы для коммуникации, анализа данных и автоматизации задач.</p> <p>Навыки удаленной коммуникации: Способность устанавливать контакт, поддерживать вовлеченность и эффективно взаимодействовать с оппонентами в виртуальной среде.</p> <p>Критическое мышление: Умение анализировать большие объемы информации, выявлять закономерности и делать обоснованные выводы.</p> <p>Адаптивность: Способность быстро адаптироваться к изменяющимся условиям и использовать новые технологии для достижения целей переговоров.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Эмоциональный интеллект: Важность EQ только возросла, так как сложнее улавливать невербальные сигналы в онлайн-переговорах.</p> <p>В цифровую эпоху переговорщики должны быть не только компетентны в традиционных методах, но и обладать навыками работы с новыми технологиями, чтобы эффективно адаптироваться к изменяющимся условиям и достигать успеха в переговорном процессе.</p> | |
|--|---|--|