

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Декан экономического факультета



/Каналухин П.А./

подпись, расшифровка подписи

24.04.2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.08.03 Организация переговорного процесса и управление
конфликтами

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 38.03.02
Менеджмент
- 2. Профиль подготовки/специализация:** Менеджмент. Маркетинг. Логистика
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** экономики труда и основ управления
- 6. Составители программы:** Дашкова Екатерина Сергеевна, д.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
- 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета № 4 от 18.04.2024г
(наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола)

8. Учебный год: 2027/2028

Семестр(ы)/Триместр(ы): 8 семестр

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- выработка у студентов способностей организации переговорного процесса и разрешения конфликтов в процессе осуществления закупок и управления цепями поставок.

Задачи учебной дисциплины:

- выработка знаний и умений организации переговоров в сфере закупок на межфирменном уровне;
- формирование навыков планирования и организации переговоров;
- формирование знаний, умений и навыков разрешения конфликтов в процессе переговоров для снижения рисков срыва закупок.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Б1.В.ДВ.08.03 Организация переговорного процесса и управление конфликтами относится к дисциплинам по выбору

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

ПК–1.5

ПК–2.1

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен проектировать бизнес-процессы и разрабатывать административные регламенты организации и ее подразделений	ПК-1.5	<i>Разрабатывает и внедряет в действие регламентирующие документы (инструкции, положения) в организации</i>	Знать: - теоретические основы ведения и организации переговоров - нормативную базу ведения переговоров и регулирования конфликтов Уметь: - использовать нормативную документацию в решении переговорных вопросов и регулировании конфликтов - анализировать конфликтные ситуации, возникающие в организации, в том числе в процессе переговоров Владеть: - разработки регламентов ведения переговоров
ПК-2	Способен осуществлять управление бизнес-процессами организации в соответствии с утвержденными требованиями и целевыми показателями	ПК-2.1	<i>Определяет порядок взаимодействия работников и методы координации их деятельности в ходе бизнес-процессов</i>	Знать: - теоретические основы управления конфликтами в организации теоретические основы переговорного процесса на уровне межфирменного взаимодействия Уметь: - анализировать конфликтные ситуации, возникающие в организации Владеть: - навыками разрешения конфликтов в процессе переговоров

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3/108

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		8 семестр	№ семестра	...
Аудиторные занятия	44	44		
в том числе:	лекции	22	22	
	практические	22	22	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	64	64		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации (экзамен – __ час.)				
Итого:	108	108		

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Переговоры как способ делового взаимодействия	Понятие переговоров и типологии переговоров. Основные стадии деловых переговоров: вступление, изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний, подведение итогов, принятие решения.	-
1.2	Стратегия и тактика ведения переговоров	Тактические приемы на деловых переговорах. Проблема гибкости, определение переговорной позиции. Психологические приемы повышения эффективности переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Посредничество в переговорах. Задачи посредника, технологии посредничества.	-
1.3	Деловой этикет	Понятие и виды этикета. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах.	-
1.4	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.	Понятие и виды конфликтов в организации. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.	-
1.5	Организационно-управленческие конфликты	Причины и виды конфликтов в организации. Анализ позитивных и негативных последствий, возможностей реализации целей организации в ситуации конфликта. Возможные методы оценки последствий, расчета «стоимости» конфликтов в организации. Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации. Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и	

		принятия управленческих решений и т.д.	
1.6	Технологии управления конфликтами	Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов. Предупреждение и разрешение конфликтов. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Овладение искусством критики. Влияние в конфликте. Манипулятивное влияние. Как противостоять манипуляции. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации. Способы влияния и противостояния влиянию в конфликте.	
2. Практические занятия			
2.1	Переговоры как способ делового взаимодействия	Понятие переговоров и типологии переговоров. Основные стадии деловых переговоров: вступление, изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний, подведение итогов, принятие решения.	-
2.2	Стратегия и тактика ведения переговоров	Тактические приемы на деловых переговорах. Проблема гибкости, определение переговорной позиции. Психологические приемы повышения эффективности переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Посредничество в переговорах. Задачи посредника, технологии посредничества.	-
2.3	Деловой этикет	Понятие и виды этикета. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах.	-
2.4	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.	Понятие и виды конфликтов в организации. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.	-
2.5	Организационно-управленческие конфликты	Причины и виды конфликтов в организации. Анализ позитивных и негативных последствий, возможностей реализации целей организации в ситуации конфликта. Возможные методы оценки последствий, расчета «стоимости» конфликтов в организации. Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации. Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений и т.д.	
2.6	Технологии управления конфликтами	Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов. Предупреждение и разрешение конфликтов. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Овладение искусством критики. Влияние в конфликте. Манипулятивное влияние. Как противостоять манипуляции. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации. Способы влияния и противостояния влиянию в конфликте.	

--	--	--	--

* заполняется, если отдельные разделы дисциплины изучаются с помощью онлайн-курса. В колонке Примечание необходимо указать название онлайн-курса или ЭУМК. В других случаях в ячейки ставятся прочерки.

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)			
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Всего
1	Переговоры как способ делового взаимодействия	6	6	14	26
2	Стратегия и тактика ведения переговоров	2	2	10	14
3	Деловой этикет	2	2	10	14
4	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.	6	6	10	22
5	Организационно-управленческие конфликты	4	4	10	18
6	Технологии управления конфликтами	2	2	10	14
	Итого:	22	22	64	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: указание наиболее сложных разделов, работа с конспектами лекций, презентационным материалом, рекомендации по выполнению курсовой работы, по организации самостоятельной работы по дисциплине и др.)

Для достижения цели изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции и практические занятия.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекция – систематическое, последовательное, чаще монологическое изложение преподавателем учебного материала.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект для использования полученного материала при подготовке к практическим занятиям и выполнения заданий для самостоятельной работы. Для более полного освоения материалов учебной дисциплины обучающимся рекомендуется дополнить лекционный материал посредством самостоятельной работы с литературой.

Следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме занятия.

Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии.

Практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплин.

Практические занятия позволяют развивать у студентов творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Доклад — один из видов монологической речи, публичное, развернутое, официальное сообщение по определённому вопросу, основанное на привлечении документальных данных.

Презентация. Содержание презентации соответствует содержанию контрольной работы. Объем – не менее 10 слайдов. Текст выравнивается на слайдах по ширине и приблизительно одинакового размера. Цвет фона слайда не должен сливаться с цветом шрифта текста. Рекомендуется применять эффекты анимации. Смену слайдов можно выставлять по времени или «по щелчку».

Кейс-технология (от англ. «case» — случай) — интерактивная технология обучения, направленная на формирование у обучающихся знаний, умений, личностных качеств на основе анализа и решения реальной или смоделированной проблемной ситуации в контексте профессиональной деятельности, представленной в виде кейса.

Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. Групповая дискуссия - это метод проведения лабораторного занятия, позволяющий не только выявить весь спектр мнений участников, но и найти общее групповое решение коллективной проблемы. Групповая дискуссия является важнейшим средством установления диалога, стимулирования делового сотрудничества.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, то подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Содержание самостоятельной работы обучающегося определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа обучающегося осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины *(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)*

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Мишон, Елена Витальевна. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Мишон ; Воронеж. гос. ун-т. — Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2017. — Загл. с титул. экрана. — Электрон. версия печ. публикации. — Свободный доступ из интрасети ВГУ. — Текстовые файлы. Издание на др. носителе: Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.В. Мишон ; Воронеж. гос. ун-т. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2017. — 87, [1] с. — ISBN 978-5-9273-2495-8. ISBN 978-5-9273-2495-8. — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m17-260.pdf >.
2.	Ким, С. А. Теория управления : учебник / С.А. Ким. — Москва : Дашков и К°, 2019. — 240 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Библиогр. в кн. — http://biblioclub.ru/ . — ISBN 978-5-394-02373-6. — <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573306 >.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Лопарев, Анатолий Васильевич. Конфликтология : учебник для вузов : [для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным направлениям] / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2021. — 296, [2] с. : табл. — (Высшее образование). — Библиогр.: с. 296-[298]. — ISBN 978-5-534-13536-7.
4.	Журавлев, В. А. Управление закупками и снабжением на предприятии : конспект лекций / В.А. Журавлев, А.Н. Саевец. — Минск : ТетраСистемс, 2012. — 144 с. — http://biblioclub.ru/ . — ISBN 978-985-536-254-9. — <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136267 >.
5.	Кибанов, Ардальон Яковлевич. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учебное пособие : [для студ. вузов, обуч. по направлениям "Менеджмент" и "Управление персоналом"] / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова ; Гос. ун-т управления; Воронеж. гос. ун-т. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 299, [1] с. : ил., табл. — (Высшее образование. Магистратура). — Библиогр.: с. 270-271. — ISBN 978-5-16-006649
6.	Теория организации и организационное поведение : учебник для магистров : [для студ. вузов, обуч. по экон. направлениям и специальностям] / Гос. ун-т управления ; под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой, А.В. Райченко. — Москва : Юрайт, 2014. — 470, [1] с. : ил., табл. — Библиогр.: с. 466-[471]. — ISBN 978-5-9916-2918-8.
7.	Гречихин, Владимир Григорьевич. Управление социальными коммуникациями : [курс лекций] / В.Г. Гречихин, П.В. Агапов. — М. : Канон+, 2009. — 319 с. — (Социология и политология / редкол.: В.В. Афанасьев (отв. ред.) [и др.]). — Библиогр.: с. 317-318 и в конце лекций. — ISBN 978-5-88373-167-8.
8.	Кацы, Дмитрий Васильевич. Переговоры и посредничество: инструменты повседневной практики международного : [учебное пособие] / Кацы Д. В. ; С.-Петербург. гос. ун-т, Фак. междунар. отношений. — СПб. : Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2005. — 181, [1] с. : ил. — Библиогр.: с. 179-180. — ISBN 5-288-03646-2
9.	Трухачев, Владимир Иванович. Международные деловые переговоры : учебное пособие / В.И.

	Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова .— Изд. 3-е, перераб. и доп. — М. ; Ставрополь : Финансы и статистика : АГРУС, 2007 .— 223 с. : ил. — Библиогр.: с. 222 .— ISBN 978-5-279-03122-1.
10.	Смирнов, Геннадий Николаевич. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным специальностям / Г.Н. Смирнов ; Дипломатическая акад. МИД России .— М. : Проспект, 2006 .— 178, [1] с. — Библиогр. в конце кажд. главы .— ISBN 5-482-00515-1

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
11.	Образовательный портал "Электронный университет ВГУ" https://edu.vsu.ru/
12.	Электронные каталоги зональной научной библиотеки ВГУ http://www.lib.vsu.ru
13.	Национальный цифровой ресурс "РУКОНТ" - межотраслевая электронная библиотека https://rucont.ru
14.	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека online" http://biblioclub.ru/ ,
15.	Электронно-библиотечная система "Лань" https://e.lanbook.com/
16.	Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» https://urait.ru
17.	Научная электронная библиотека https://elibrary.ru/
18.	Человеческие ресурсы. Портал – http:// www.rhr.ru/ .

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы *(учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)*

№ п/п	Источник
19	Федченко А. А., Шкиренко Г.А. Экономика социально-трудовых отношений [Электронный ресурс] : практикум : [для бакалавров, магистров и аспирантов экономических специальностей, слушателей Президентской программы и других программ бизнес-образования ВГУ] / А.А. Федченко, Г.А. Шкиренко ; Воронеж. гос. ун-т .— Электрон. текстовые дан. — Воронеж : Экономический факультет ВГУ, 2019 .— <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m19-225.pdf >.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются текстовый редактор Microsoft Word, табличный редактор Microsoft Excel, редактор презентаций Microsoft PowerPoint. Проверка заданий может осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Программа курса может реализоваться с применением дистанционных образовательных технологий через Образовательный портал "Электронный университет ВГУ" <https://edu.vsu.ru/>, где представлены следующие материалы: программа дисциплины, план семинаров, задания для самостоятельной работы; а также предоставляется возможность в режиме онлайн проводить занятия в соответствии с расписанием.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины: Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора настенный, WHDMI-приемник.

19. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Переговоры как способ делового взаимодействия	ПК-1	ПК-1.5	опрос, доклад, презентация, кейс, дискуссии
2.	Стратегия и тактика ведения переговоров	ПК-1	ПК-1.5	опрос, доклад, презентация, кейс,

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
				дискуссии
3.	Деловой этикет	ПК-1	ПК-1.5	опрос, доклад, презентация, дискуссии
4.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.	ПК-2	ПК-2.1	опрос, доклад, презентация, кейс, дискуссии
5	Организационно-управленческие конфликты	ПК-2	ПК-2.1	Опрос, кейс
6	Технологии управления конфликтами	ПК-2	ПК-2.1	Опрос. кейс
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				КИМ, тест

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

1) Опрос по теме на практическом занятии

Тема 1. Переговоры как способ делового взаимодействия

- 1.1. Понятие переговоров и их значение в сфере закупок.
- 1.2 Типологии переговоров..
- 1.3. Стадии переговорного процесса.

Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров.

- 2.1. Тактические приемы на деловых переговорах.
- 2.2. Проблема гибкости, определение переговорной позиции.
- 2.3. Психологические приемы повышения эффективности переговоров.
- 2.4. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе.
- 2.5. Посредничество в переговорах. Задачи посредника, технологии посредничества.

Тема 3. Деловой этикет

- 3.1. Понятие и виды этикета.
- 3.2. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах.

Тема 4, 5, 6.

- 4.1. Понятие и виды конфликтов в организации
- 4.2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.
- 4.3. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса.
- 4.4. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров.
- 4.5. Типичные неконструктивные установки в конфликте.
- 4.6 Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений
- 4.7 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом по данному вопросу; полностью раскрывает суть вопроса, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований	Отлично
Обучающийся в основном владеет понятийным аппаратом по данному вопросу; способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований. Не в полной мере раскрыта суть вопроса.	Хорошо
Обучающийся демонстрирует частичные знания понятийного аппарата; не всегда способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований. Продемонстрировано слабое понимание сути вопроса.	Удовлетворительно
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, при ответе допускает грубые ошибки.	Неудовлетворительно

2) Темы докладов

Тема 1. Переговоры как способ делового взаимодействия

- 1.1. Составление "сценария" переговоров и распределение "ролей" участников своей делегации
- 1.2. Подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов.
- 1.3. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками.
- 1.4. Использование методов подготовки: "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др.
- 1.5. Техническое обеспечение переговоров.

Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров.

- 2.1. Методы ведения переговоров.
- 2.2. Особенности жестких переговоров
- 2.3. Особенности мягких переговоров
- 2.4. Концептуальные подходы: конфронтация (торг), партнерство (совместное решение проблемы). Симметричные и ассиметричные решения.
- 2.5. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание - "саями").
- 2.6. Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт.
- 2.7. Особенности ведения переговоров в США
- 2.8. Особенности ведения переговоров в Германии
- 2.9. Особенности ведения переговоров в арабских странах
- 2.10. Особенности ведения переговоров в Японии и Китае
- 2.11. Особенности ведения переговоров в России.

Тема 3. Деловой этикет

- 3.1. Правила служебного этикета.
- 3.2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений).

Тема 4. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

- 4.1. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса.
- 4.2. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров.
- 4.3. Типичные неконструктивные установки в конфликте.
- 4.4. Основные подходы в антикоррупционной политике.
- 4.5.. Коррупция в системе государственных закупок
- 4.6.. Методы антикоррупционного поведения: психологические методы, технические методы, регламентация процессов, репрессивные меры.
- 4.7. Конфликт интересов.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Шкала оценок
Представленный материал кратко, емко, четко определяет проблему, представлена авторская позиция на исследуемый вопрос	Отлично
Представленный материал отличается неточностью или не вполне четко представлена авторская позиция	Хорошо
При подготовке материала использован один источник, нет авторской позиции, не в полном объеме рассмотрен вопрос	Удовлетворительно
Материал подготовлен не по теме, или не подготовлен	Неудовлетворительно

3) примерные кейсы

Тема 1. Переговоры как способ делового взаимодействия

Ситуация: Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Тема 2. Стратегия и тактика ведения переговоров.

Ситуация: Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного расклинивания юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем...

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— Подождите

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти нам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения...

Директор должник после паузы:

— Я сам неплохо понимаю, кто, что имеет в виду. Пауза. Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а не ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?

Результат: Стороны договорились, не на лучших для взыскующей команды условиях. Переговоры поставлены на грань срыва. Их сценарий пришлось менять не в пользу стороны, которая до начала общения имела преимущества. Имидж компании, у которой переговорная

команда «кто в лес, кто по дрова», сильно пострадал. Да и директор, оказавшийся не совсем лидером своей команды, вряд ли получил удовольствие и очки перед лицом оппонента.

Тема 4,5,6

Описание ситуации: Компания «Х» выполняет работу для заказчиков. Заказчик, компания «У», является очень важным заказчиком, опыт совместной работы – 5 лет. Серьезных конфликтов между компаниями ранее не было. На данный момент компания «Х» выполняет большой заказ для компании «У».

Директор компании «Х» (Олег) приходит к директору компании «У» (Антону) для переговоров о возможности получения дополнительного заказа.

Переговоры №1

Антон встречает Олега холодно, не подает руки.

Антон — Садитесь. С чем пожаловали?

Олег — Рад вас видеть. Ранее вы говорили мне, что ваша компания планирует расширяться в других регионах. Учитывая наше длительное плодотворное сотрудничество, хочу предложить вам нашу компанию в качестве партнера по развитию вашей компании в этих регионах.

— С вами работать? Не смешите меня!!!

— А что случилось?

— С вашей компанией работать больше не будем никогда. Вот этот заказ закончите и прощайте.

— Я вас не понимаю. Что-то произошло со времени нашей последней встречи?

— Вы должны быть рады, что еще легко отделаетесь, если я пожалею вас и не расскажу другим вашим заказчикам о том «восхитительном» отношении к клиенту, которую они рискуют получить, работая с вами.

— Антон, я в недоумении. Что произошло?

— Ах, да вы еще и не знаете, что произошло? Ну, этого и следовало ожидать. Что может знать о происходящем руководитель таких!! подчиненных?

— Мне жаль, что я не в курсе. Расскажите, пожалуйста, о том, что произошло и я непременно разберусь с ситуацией и виновным.

— Ваш инженер, мало того, что не выполнил вовремя взятые на себя обязательства, так еще и послал меня практически матом.

— Как послал?

— Вот так и послал. Сказал, что не собирается заканчивать работу вовремя. И говорить ему со мной не о чем. И после этого я должен продолжать работать с вашей компанией? И не подумаю! Таких, как вы, на рынке множество. Они в очереди стоят и готовы работать с нами на любых условиях.

— Антон, я приношу вам свои извинения за своего сотрудника. Я немедленно разберусь с ситуацией и непременно накажу виновного. Какое наказание вы считаете адекватным для того, чтобы инцидент был исчерпан, и мы продолжили наше сотрудничество?

— Ну... если вы уволите этого нахала, мы можем поговорить о возможности дальнейшей работы.

— Хорошо. Спасибо за встречу. Еще раз приношу вам свои извинения. Позвоню вам через пару дней.

Переговоры №2

Олег вызвал инженера Владимира, который был обвинен Антоном.

Олег — Я вчера был в компании «У» и разговаривал с директором. Догадываетесь, что я там услышал?

Владимир — Догадываюсь.

— И что вы скажете в свое оправдание?

— А что тут скажешь? Они не совсем довольны сроками выполнения заказа.

— Не совсем довольны??? Вы хоть понимаете, что вы спровоцировали конфликт, из-за которого от нас уходит такой важный клиент? Кто нам компенсирует потерю денег и имиджа на рынке?

— Все так плохо? Не понимаю... Да, был небольшой конфликт. Когда мы вели в феврале переговоры о заказе, директор хотел, чтобы работа была выполнена к маю. Я сказал, что сделаем. Мы не выполнили работу к маю потому, что Антон на 2 месяца позже, чем это

предполагалось в феврале, согласовал нам прайс и подписал договор. Когда договор был подписан, мы могли сделать заказ к июлю. Что и сделали.

— Видимо, все было не так. Иначе Антон не был бы так возмущен.

— Как выяснилось, его подчиненные просто не сказали ему, что срок перенесся, и почему это произошло. Наверное, боялись – пришлось бы сказать, что директор сам и виноват. Ну он и набросился на меня с обвинениями. Я хотел объяснить ситуацию, но он меня и слушать не хотел. Кричал, что мы обязаны были сделать к маю, потому что обещали. Подписал бы вовремя, сделали бы к маю.

— И вы его послали?

— Куда послал?

— Это вам виднее, куда вы его послали. Эти детали меня не интересуют.

— Но я его не посылал. Точнее, не туда посылал.

— Туда послал, сюда послал. Эти нюансы расскажете кому-то другому. А я вас посылаю писать заявление по собственному желанию. Чтобы другим было не повадно посылать заказчиков.

— Олег, но я не виноват в том, что его подчиненные скрыли информацию.

— Я вас увольняю не за это, а за хамство. Разговор закончен.

Владимир был уволен.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся решил кейс самостоятельно и правильно	Отлично
Обучающийся решил кейс правильно с небольшими недочетами	Хорошо
Обучающийся решил кейс при содействии преподавателя	Удовлетворительно
Обучающийся не решил кейс	Неудовлетворительно

20.2. Промежуточная аттестация

К промежуточной аттестации допускается обучающийся, выполнивший весь комплект кейсов. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень вопросов к зачету:

- 1) Понятие переговоров и их значение в менеджменте.
- 2) Типологии переговоров..
- 3) Стадии переговорного процесса.
- 4) Стратегия и тактика ведения переговоров.
- 5) Особенности жестких переговоров
- 6) Особенности мягких переговоров
- 7) Концептуальные подходы: конфронтация (торг), партнерство (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения.
- 8) Психологические приемы повышения эффективности переговоров.
- 9) Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе.
- 10) Посредничество в переговорах. Задачи посредника, технологии посредничества.
- 11) Особенности ведения переговоров в США
- 12) Особенности ведения переговоров в Германии
- 13) Особенности ведения переговоров в арабских странах
- 14) Особенности ведения переговоров в Японии и Китае
- 15) Особенности ведения переговоров в России
- 16) Понятие и виды этикета.
- 17) Деловой этикет, его функции и значение на переговорах.
- 18) Понятие и виды конфликтов в организации
- 19) Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.

- 20) Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса.
- 21) Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров.
- 22) Типичные неконструктивные установки в конфликте.
- 23) Конфликты в организации и способы управления ими.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом по данному вопросу; полностью раскрывает суть вопроса, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований	Зачет (отлично)
Обучающийся в основном владеет понятийным аппаратом по данному вопросу; способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований. Не в полной мере раскрыта суть вопроса.	Зачет (хорошо)
Обучающийся демонстрирует частичные знания понятийного аппарата; не всегда способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований. Продемонстрировано слабое понимание сути вопроса.	Зачет (удовлетворительно)
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, при ответе допускает грубые ошибки.	Незачет

20.2.2 Тестирование

Примеры тестовых заданий:

1. Какие навыки определяют успех переговоров:

- а) знание речевого этикета
- б) обладание навыками убеждения и критики
- в) умение мотивировать работников
- г) обладание знаниями цифровых технологий
- д) уступчивость

2. Типичная ошибка российских участников переговоров

- а) слишком большой количественный состав делегации
- б) «жесткий» стиль ведения переговоров
- в) неподготовленность к переговорам
- г) непунктуальность

3. Вопросы, предназначенные для сбора информации на переговорах, называются

- а) информационными
- б) ознакомительными
- в) ориентационными
- г) контрольными

4. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются:

- а) шумом
- б) деструкцией
- в) плохое знание языка
- г) диссонансом

5. Оптимальный стиль управления, в том числе в межкультурной среде

- а) в зависимости от результатов ситуационного анализа
- б) авторитарный
- в) демократический

г) в делегирующий

6. Вопросы, предназначенные для сбора информации на переговорах, называются

- а) информационными
- б) ознакомительными
- в) ориентационными
- г) контрольными

7. В создании атмосферы комфорта и взаимопонимания кросс-культурного общения команда выполняет функцию:

- а) интерактивную
- б) финансовую
- в) информативную
- г) адаптивную

8. Назовите структурные компоненты переговоров независимо от их специфики (международные, межличностные, бизнес-переговоры и др.):

- а) участники переговоров
- б) предмет переговоров
- в) результат
- г) роль
- д) намерение
- е) поведение
- ж) концептуальное окружение
- з) образование

9. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция:

- а) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу
- б) выразю опоздавшему свое недовольство
- в) выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- г) через шутку выразю свое недоумение

Критерии оценивания:

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся решил тест на 86-100%	Отлично
Обучающийся решил тест на 70-85%	Хорошо
Обучающийся решил тест на 50-69%	Удовлетворительно
Обучающийся решил тест на 49 % и менее	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- оценка за тестовые задания (ТЗ) (не более 10 тестовых заданий), составляющая 40% итоговой оценки;
- оценка за ответ на вопросы (ЭВ), составляющая 60% итоговой оценки.

$$\text{Итоговая оценка за дисциплину} = 0,4 \cdot \text{ТЗ} + 0,6 \cdot \text{ЭВ}$$

При проведении промежуточной аттестации обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий применяются аналогичная формула расчета итоговой оценки за дисциплину.

Задание раздела 20.2.2 Тестирование рекомендуются к использованию при проведении

**диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения
данной дисциплины**