

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
международной экономики и
внешнеэкономической деятельности



Ендовицкая Е.В.
19.03.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.09 Разрешение конфликтов и переговоры

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 38.04.02 Экономика
- 2. Профиль подготовки:** Бизнес в развивающихся рынках
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:**
Международной экономики и внешнеэкономической деятельности
- 6. Составители программы:**
Шурчкова Юлия Владимировна, кандидат экономических наук, доцент
- 7. Рекомендована:**
НМС факультета международных отношений протокол №3 от 19.03.2025 г.
- 8. Учебный год:** 2025-2026 **Семестр:** 2

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины является анализ проблем конфликтов и ведения переговоров в развивающихся рынках.

Задачи учебной дисциплины:

- анализ фактора конфликтов в р/рынках;
- анализ тактик и стратегий переговорного процесса в условиях конфликтов;
- сравнительный анализ переговорных стратегий в р/рынках.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина относится к блоку Б1 учебного плана, включена в его вариативную часть, является обязательной

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен осуществлять внешнеэкономическую деятельность организации на международных рынках	ПК-1.5	Осуществляет переговорный процесс по условиям ведения внешнеэкономической сделки	Знать: методы аргументации, стратегии и тактику переговорного процесса на международном уровне в сфере внешнеэкономической деятельности Уметь: выбирать методы ведения переговорного процесса с учетом национальных особенностей Владеть: методиками аргументации и работы с возражениями
ПК-2	Способен обеспечить взаимодействие с иностранными партнерами в процессе осуществления внешнеэкономической деятельности	ПК-2.4	Использует в деловой коммуникации нормы и правила международной этики.	Знать: - основы теории и методологии обоснования и реализации управленческих решений; - особенности и области применения маркетинга для решения профессиональных задач. Уметь: применять осуществлять выбор инструментов управленческих решений в области маркетинга Владеть: - навыками применения современного маркетингового инструментария для решения проблем обоснования и реализации организационно-управленческих решений.
		ПК-2.5	Использует современный инструментарий ведения переговоров с иностранными партнерами	Знать: особенности переговорного процесса в международном аспекте Уметь: выбирать методы ведения переговоров и решения конфликтов с иностранными партнерами Владеть: приемами ведения переговоров с иностранными партнерами с учетом особенностей реализации межкультурной коммуникации

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. 5/180.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	Всего	По семестрам	
		1 семестр	2 семестр
Аудиторные занятия	28	-	28

в том числе:	лекции	14	-	14
	практические	14	-	14
	лабораторные	-	-	-
Самостоятельная работа		116	-	116
в том числе: курсовая работа (проект)			-	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен – ___ час.)		36	-	36
Итого:		180	-	180

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Разрешение конфликтов	Сущность и виды конфликтов. Этапы развития конфликта. Межличностные конфликты. Организационные конфликты и их разрешение. Международные экономические конфликты. Динамика конфликта. Эскалация конфликта. Границы конфликта.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678
1.2	Ведение переговоров	Сущность переговоров. Классификация переговоров. Подходы к ведению переговоров. Классификация международных переговоров. Межличностные переговоры. Аргументация и контраргументация. Анализ итогов переговоров.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678
2. Практические занятия			
2.1	Разрешение конфликтов	Виды конфликтов, основные стратегии выхода из конфликта. Определения типов конфликтов. Выявление причин конфликтов в организации.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678
2.2	Ведение переговоров	Примеры переговоров на различных уровнях. Особенности ведения переговоров в разных странах. Приемы, используемые в переговорном процессе.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Контроль	Всего
1.	Разрешение конфликтов	6	8	60		74
2.	Ведение переговоров	8	6	56		70
	Контроль:				36	36
	Итого:	14	14	116	36	180

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для освоения дисциплины обучающимся необходимо работать с лекционными материалами (конспектами лекций) и практическими заданиями, размещенными на образовательном портале ЭУК «Разрешение конфликтов и переговоры» - URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678>, основной и дополнительной литературой, выполнять задания на практических занятиях и в процессе самостоятельной работы, пройти текущие аттестации.

Дополнительные методические рекомендации по выполнению практических Маркетинг для МЭ ФМО» - URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678> в виде индивидуальных комментариев и файлов обратной связи, сообщений форума и других элементов электронного курса.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Беленов О. Н. Ведение переговоров : учебное пособие / О. Н. Беленов ; Воронежский государственный университет Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2023 - 161 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Ведение переговоров : учеб. пособие (практикум) / В.Н. Садченко, Т.Б. Легегина .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 176 с. — URL: https://rucont.ru/efd/705211
4	Ермолаева, М.В. Типологический подход к проблеме ведения переговоров / М.О. Орлов; М.В. Ермолаева .— Москва : Изд-во МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2020 .— 77 с. URL: https://rucont.ru/efd/776518
5	Божко, М. П. Семь уроков корпоративных конфликтов / Д. А. Галанцев; М. П. Божко .— Москва : Проспект, 2017 .— 96 с. — ISBN 978-5-392-21875-2 .— URL: https://rucont.ru/efd/672898
6	Управление переговорами: от подготовки до соглашения : учеб. пособие / Ю.А. Мальцева, В.С. Беляева, К.А. Данилова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2024.—142 с

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

№ п/п	Источник
1	Каталог ЗНБ ВГУ. – URL: https://lib.vsu.ru/
2	ЭУК Шурчкова Ю.В. https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678
3	ЭБС «Университетская библиотека Online» – <URL: http://www.biblioclub.ru/
4	Информационно-телекоммуникационная система «Контекстум» (национальный цифровой ресурс «РУКОНТ») – URL: https://lib.rucont.ru/search
5	Евростат. – URL: https://ec.europa.eu/eurostat
6	Мировая статистика. – URL: https://world-statistics.org/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Конспекты лекций, размещенные ЭУК «Разрешение конфликтов и переговоры»/ - https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678
2	Задания для практических занятий, размещенные на ЭУК «Разрешение конфликтов и переговоры» / URL: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=25678

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

Дисциплина реализуется с применением элементов электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭОиДОТ) («Электронный университет»).

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Специализированная мебель, проектор, ноутбук, экран

Программное обеспечение

Office Standard 2019 Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product,

Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR

"Microsoft Access 2019

(Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product)"

Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Разрешение конфликтов	ПК-1 ПК-2	ПК-1.5 ПК-2.4 ПК-2.5	<i>Практические задания Теоретический опрос Контрольная работа</i>
2.	Ведение переговоров		ПК-1.5 ПК-2.4 ПК-2.5	<i>Практические задания Теоретический опрос Контрольная работа</i>
Промежуточная аттестация, форма контроля – экзамен				<i>Перечень вопросов, пример КИМ приведены в п.20.2</i>

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:

20.1.1 Перечень практических заданий

Задание №1

Участники делятся на представителей трех конкурирующих предприятий, принадлежащих одному концерну. Их задача - максимально повысить прибыль концерна. На каждом этапе игры участникам приходится принимать решение, как себя вести: согласно модели Y или X. X - это стратегия сотрудничества, при которой все предприятия получают одинаковую прибыль: однако, с индивидуальной позиции эта прибыль относительно низкая, хотя и повышает общую прибыль концерна. Если же одно из дочерних предприятий откажется от стратегии сотрудничества и выберет стратегию конкуренции, то есть модель Y. Тогда оно получит прибыль в 30 пунктов, но два других предприятия понесут убытки. Таким образом, относительная прибыль для одного предприятия, ориентированного на конкуренцию, особенно высока. Если же стратегию конкуренции выберут два предприятия, они получают несколько меньшую прибыль, которая, тем не менее, будет выше прибыли, полученной в ситуации чистого сотрудничества: при этом третье предприятие понесет максимально большие потери. А если между собой будут конкурировать все предприятия, то каждое из них понесет убытки, вследствие чего убытки понесет весь концерн.

Игра в 10 раундов. Платежная матрица приведена в таблице

	Предприятие I	Предприятие II	Предприятие III
Решение	X	X	X
Результат	10	10	10
Решение	X	X	Y
Результат	-20	-20	30
Решение	X	Y	Y
Результат	-30	20	20
Решение	Y	Y	Y
Результат	-10	-10	-10

В этой игре у участников есть выбор между двумя целями, которые взаимно исключают друг друга: индивидуальная сиюминутная прибыль, по которой оценят продуктивность конкретного предприятия, или общая прибыль концерна, при достижении которой, возможно, одному из предприятий не удастся «удержаться на плаву».

Каждая из сторон склонна считать, что оппонент будет следовать конкурентной модели поведения. А чтобы избежать невыгодного положения, начинают тоже ориентироваться на конкуренцию.

Задание 2

В одном из своих совместных приключений трое известных разбойников — Попоф, Тотор и Беберт — узнали о существовании клада стоимостью в 1 миллион долларов в серебре и золоте, который зарыт на острове Акулы. Трое пиратов были опытными переговорщиками, и тут же в уголке таверны они договорились о том, как будут делить сокровища. Значительным доводом в обсуждении этой проблемы был тот факт, что у Попофа и Тотора были собственные лодки, а у Беберта — нет. Но из-за ужасных погодных условий на острове было необходимо, чтобы в лодке находилось двое. Ещё один фактор усложнял дело: лодка Тотора была довольно ветхой. Даже при благоприятных условиях он смог бы совершить лишь один рейс и перевезти лишь половину клада. Вместе с тем, все трое хотели бы сохранить сложившиеся между ними взаимоотношения, чтобы использовать их в будущих совместных приключениях.

К какому же соглашению придут эти трое?

20.1.2 Примеры тестовых заданий

Задание 1

Выберите правильный вариант ответа:

Что является основной причиной конфликтов в проекте как системе?

- противоречие потребностей сохранения существующей системы и реализации целевых установок
- отсутствие взаимопонимания в трудовом коллективе
- **несовпадение целей участников процесса**

ЗАДАНИЕ 2

Стиль разрешения конфликтов, когда стороны идут на уступки – это

- **Ответ: компромисс**

ЗАДАНИЕ 3

Выберите правильный вариант ответа:

При диагностике социального аспекта групповой жизни малой группы и/или команды (межличностные отношения и общение) используют

- методы и диагностики функционально-ролевых позиций в группе
- методы диагностики ролевых конфликтов
- **метод социометрии, методы исследования групповой сплоченности**
- методики диагностики стилей руководства командой

ЗАДАНИЕ 4

Выберите правильные варианты ответа.

Переговоры - это:

- а) универсальное коммуникационное средство;**
- б) реализация принципа индивидуализма;**
- в) способ урегулирования конфликтов;**
- г) независимость от государственных институтов;**
- д) средство принятия взаимоприемлемых решений;**
- е) особая форма общественного сознания;**
- ж) искусство убеждать и побеждать;**
- з) социальный институт.

ЗАДАНИЕ 5. Выберите правильные варианты ответа.

Укажите проблемы ведения переговоров, возникшие в условиях глобализации:

- а) зависимость национальных экономик от глобальных финансовых рынков;
- б) взаимоотношение глобального и национального;
- в) реализация принципа свободного выбора линии экономического развития государства (фирмы, компании);
- г) сохранение национальных приоритетов в экономике, культуре, бизнесе;
- д) сдерживание откровенного эгоизма развитых стран;
- е) отказ от ценностей самобытности, специфики, неповторимости и самодостаточности национальных государств и сообществ.

ЗАДАНИЕ 6. Выберите правильный вариант ответа.

Переговоры - универсальное средство урегулирования конфликтов. В переводе с латинского конфликт означает:

- а) дело;
- б) борьбу;
- в) столкновение;
- г) удар;
- д) инцидент.

ЗАДАНИЕ 7. Выберите правильный вариант ответа.

Выделите сущностный источник конфликта:

- а) столкновение случайных интересов;
- б) нехватка каких-либо ресурсов или препятствие на пути их достижения;
- в) наличие оппозиции;
- г) нехватка материальных благ;
- д) наличие двух противоположных тенденций.

ЗАДАНИЕ 8. Выберите правильные варианты ответа.

Выберите характеристики и установки мягкого (деликатного) способа ведения переговоров:

- а) участники - соперники;
- б) доверяйте окружающим;
- в) стремитесь к согласию;
- г) угрожайте;
- д) поддавайтесь давлению;
- е) участники - друзья;
- ж) оказывайте давление;
- з) не доверяйте партнерам;
- и) предлагайте;
- к) настаивайте на своем

ЗАДАНИЕ 9. Выберите правильные варианты ответа.

Выберите характеристики и установки жесткого стиля переговоров:

- а) цель - согласие;
- б) цель - победа;
- в) ради сохранения отношений можно идти на уступки;
- г) необходимо быть жестким по отношению к проблеме и людям;
- д) уступки - необходимое условие для нормальных отношений;
- е) ищите единственный вариант, устраивающий вас;
- ж) пытайтесь избежать столкновения характеров;
- з) ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону;
- и) стремитесь победить в столкновении характеров.

ЗАДАНИЕ 10. Выберите правильные варианты ответа.

На основе функций дипломатического протокола как принципа «международной вежливости» выполняются следующие действия:

- а) назначаются главы дипломатических представительств, постоянные поверенные в делах, временные поверенные в делах, атташе;
- б) осуществляется принятие внутригосударственных декретов и указов;
- в) производятся дипломатические визиты, приемы, переписка;
- г) ведутся переговоры;
- д) подписываются внутригосударственные договоры и соглашения;
- е) соблюдается этикет, касающийся исполнения гимна страны и поднятия ее флага;
- ж) подписываются международные договоры и соглашения.

ЗАДАНИЕ 11. Выберите правильные варианты ответа.

Каковы пути преодоления тупиков в переговорах и каковы механизмы принятия вашего варианта?

- а) предложить партнерам не проблему, а решение проблемы, апеллируя к фактам, выдвигая гипотезы;
- б) проработать предварительные проекты, предупреждая возражения;
- в) придать своим вариантам характер законности с предоставлением рекомендаций и отзывов «третьей стороны»;
- г) обсудить пользу и выгодность вашего предложения;
- д) предложить проанализировать последствия;
- е) поддаться давлению партнера;
- ж) прибегнуть к угрозам.

ЗАДАНИЕ 12. Выберите правильный вариант ответа.

К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- в) инцидент, эскалация, примирение.

ЗАДАНИЕ 13. Выберите правильные варианты ответа.

Компромисс невозможен в конфликте:

- а) ценностей;
- б) интересов;
- в) ресурсов.

20.1.3 Контрольные работы

Вариант №1

1. Назовите основные этапы развития конфликта
2. Анализ итогов переговоров

Вариант №2

3. Перечислите виды конфликтов
4. Приемы, используемые в переговорном процессе

Контрольные работы проводятся в письменной форме.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-х балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень вопросов к экзамену:

1. Сущность конфликта
2. Виды конфликтов и их особенности
3. Этапы развития конфликта.
4. Межличностные конфликты.
5. Организационные конфликты и их разрешение.
6. Международные экономические конфликты.
7. Динамика конфликта. Границы конфликта.
8. Эскалация конфликта.
9. Сущность переговоров.
10. Классификация переговоров.
11. Подходы к ведению переговоров.
12. Классификация международных переговоров.
13. Межличностные переговоры.
14. Аргументация и контраргументация.
15. Анализ итогов переговоров.
16. Особенности ведения переговоров в разных странах.

Пример контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ
заведующая кафедрой международной экономики и внешнеэкономической деятельности
_____ Е.В. Ендовицкая
подпись
___ __ 202_ г.

Направление подготовки 38.03.02 «Экономика»
Дисциплина Разрешение конфликтов и переговоры
Курс 1
Форма обучения очная
Вид аттестации промежуточная
Вид контроля экзамен

Контрольно-измерительный материал №1.

1. Основные виды конфликтов
2. Понятие аргументации и контраргументации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-х балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным критериям. Продемонстрировано знание основ переговорного процесса и конфликтологии во внешнеэкономической деятельности, умение принятия решений в области разрешение конфликтов и ведения деловых переговоров, владение способами выхода из конфликта	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучаю-	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>

<p>щийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Недостаточно продемонстрировано знание основ переговорного процесса и конфликтологии во внешнеэкономической деятельности, умение принятия решений в области разрешения конфликтов и ведения деловых переговоров, владение способами выхода из конфликта</p>		
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Демонстрирует частичные знания относительно основ переговорного процесса и конфликтологии, имеет не полное представление о методах ведения переговоров и разрешения конфликтов в ВЭД</p>	<p><i>Пороговый уровень</i></p>	<p><i>Удовлетворительно</i></p>
<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки</p>	<p>-</p>	<p><i>Неудовлетворительно</i></p>

Задания раздела 20.1.2 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.