

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

**Кафедра психологии и развития человеческого капитала
Факультет социальных наук и массовых коммуникаций**

Документ подписан усиленной неквалифицированной электронной подписью
Организация: Финансовый университет при Правительстве РФ
Утверждено: Проректор по учебной и методической работе Е.А. Каменева
Сертификат: N8jGWejVjrX05fVu6uKE+hK4j19za+fx
Дата: 15.03.2025 г.

А. В. Кидинов, И. А. Ерзылева

Эффективные переговоры

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
40.05.01 - Правовое обеспечение национальной безопасности

Специализация
Государственно-правовая

Рекомендовано
Факультет социальных наук и массовых коммуникаций
(протокол №52 от 23.04.2025)

Одобрено
Кафедра психологии и развития человеческого капитала
(протокол №07 от 26.03.2025)

Москва 2025

Содержание

Наименование разделов РПД		Стр.
1.	Наименование дисциплины	5
2.	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	5
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	8
4.	Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	8
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	8
5.1.	Содержание дисциплины	8
5.2.	Учебно-тематический план	11
5.3.	Содержание семинаров, практических занятий	13
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для	15

	самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
6.1.	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	15
6.2.	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	17
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	19
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	30
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	31
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
11.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных	32

	справочных систем	
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	33

1. Наименование дисциплины

«Эффективные переговоры».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1	Способен анализировать основные закономерности формирования, функционирования и развития национального права и разрабатывать нормативные правовые акты и иные юридические документы с использованием приемов и средств юридической техники, в том числе актов стратегического планирования, определяющих национальные интересы и стратегические национальные приоритеты Российской Федерации в их единстве и взаимосвязи с правовой системой	1. Владеет понятийно-категориальным аппаратом российской юридической науки, навыками формирования различных юридических документов как объектов юридической техники, в том числе в правоприменительной деятельности.	Знать: Знать виды и особенности осуществления деловых переговоров в правоприменительной деятельности Уметь: Уметь применять знания и навыки деловых переговоров в профессиональной деятельности
		2. Осваивает и применяет новые методы поиска и анализа достоверной информации, а также владеет навыками толкования нормативных правовых актов	Знать: Знать: новые методы при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных переговорных задач

	государства	в целях устранения правовых пробелов, преодоления коллизий в практической деятельности	Уметь: Уметь: использовать новые методы поиска необходимой информации в процессе решения стандартных переговорных задач
ПК-4	Способен вести консультационную работу, давать квалифицированные юридические заключения; проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений; представлять интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства	1. Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам различных видов юридической деятельности.	Знать: Знать технологию использования переговоров для осуществления юридического консультирования Уметь: Уметь применять переговоры в процессе осуществления юридического консультирования
		2. Владеет навыками медиации.	Знать: Знать: методику проведения переговоров в рамках проведения медиации. Уметь: Уметь: реализовывать методику проведения переговоров в рамках проведения медиации.

		3.Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционно го гражданского, уголовного, административн ого, арбитражного судопроизводст ва. Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционно го гражданского, уголовного, административн ого, арбитражного судопроизводст ва	Знать: Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь: Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональн ой деятельности, применять знания психологии и этики делового общения и тактики ведения деловых переговоров

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные переговоры» относится к «Модулю "Коммуникации и лидерство в профессиональной деятельности"»

4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Очная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 9 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	16	16
Самостоятельная работа	76	76
Вид текущего контроля	Контрольная работа;	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет;	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как основа переговорного процесса.

Понятие общения, значимость общения для реализации профессиональной деятельности. Цель общения. Основные виды и функции общения.

Структурные компоненты общения, предмет, субъект и объект

общения. Действия и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.

Коммуникативная сторона общения. Основные элементы коммуникативного процесса. Кодирование и декодирование информации. Установление обратной связи в процессе коммуникации.

Интерактивная сторона общения. Принципы и условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.

Перцептивная сторона общения. Социальная перцепция. Основы, эффекты и механизмы восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров. Самопрезентация на деловых переговорах.

Тема 2. Теория переговорного процесса.

Понятие «переговоры», «деловые переговоры» и «переговорный процесс». Важность и значение переговоров в профессии. Переговоры как процесс. Основные характеристики переговорного процесса. Виды и функции переговоров. Субъект и объект переговоров. Предмет переговоров. Основные принципы ведения переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах. Понятие «результат переговоров». Этика и мораль переговорного процесса. Этикет в деловых переговорах.

Тема 3. Техника ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.

Этапы проведения переговоров.

Подготовка к переговорам. Организационная и психологическая подготовка к переговорам. Информационная подготовка. Сбор информации. Источники сбора информации. Анализ сильных и слабых сторон своих и оппонентов. Прогноз развития переговорного процесса, в том числе при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Подготовка команды. Моделирование переговоров.

Основная часть переговоров. Модель BATNA (Лучшая альтернатива

переговорному соглашению). Функции BATNA. Установление контакта. Доверие. Предъявление начальных позиций и выяснение интересов. Согласование позиций, выработка договоренностей, определение документов для формализации договоренностей. Особенности использования вопросов при переговорах. Правильная формулировка вопроса. Соответствие вопросов основным принципам переговоров.

Формирование общего коммуникативного пространства. Выход в позицию сотрудничества. Разрешение противоречий. Принятие общего решения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров. Анализ завершившихся деловых бесед и переговоров. Типичные ошибки переговоров.

Тема 4. Стратегия и тактика переговорного процесса

Понятие «стратегии» переговоров. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам. Основные стратегии поведения на переговорах и их характеристики. Стратегия ведения переговоров в рамках сотрудничества. Стратегия ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Сложные переговоры.

Понятие «тактики» переговоров. Связь тактики и стратегии. Тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов. Тактические приемы при позиционном торге.

Вербальное и невербальное поведение на переговорах. Техники активного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Потеря информации в процессе переговоров. Психологические барьеры в переговорах. Техника аргументации в процессе переговоров. Техники ответов на возражения, замечания, негативные комментарии. Паузы, темп речи. Мимика, жесты, позы и их влияние на переговорный процесс. Имидж, внешний вид на переговорах. Образ переговорщика.

Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговорах. Тактические приемы влияния на переговорах.

Психология обмана на переговорах. Основные технологии распознавания обмана на переговорах. Конгруэнтность. Невербальные и вербальные маркеры лжи

Тема 5. Медиация в деловых переговорах.

Понятие «медиации». Виды и принципы медиации. Методы медиации. Ключевые функции медиатора. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Этапы проведения медиации. Кокус. Особенности поведения медиатора на каждом этапе. Условия эффективности медиации и критерии ее определения. Выход из медиации. Этические основы медиации. Конфиденциальность.

Тема 6. Международные деловые переговоры

Специфика переговоров с зарубежными партнерами. Основные принципы подготовки к международным переговорам. Характеристики национальных стилей ведения переговоров: российского, американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.

Особенности национального этикета, международный этикет. Этикет официальных мероприятий.

5.2. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем(раз	Трудоемкость в часах		
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа	Самостоятельна

	делов) дисциплины		Общая, в т.ч.:	Лекции	Семина ры, практич еские занятия	я работа
1	Общени е как основа перегов орного процесс а.	20	8	4	4	12
2	Теория перегов орного процесс а.	20	8	4	4	12
3	Техника ведения перегов оров. Этапы перегов орного процесс а.	16	4	2	2	12
4	Стратег ия и тактика перегов орного процесс а	16	4	2	2	12
5	Медиац ия в деловых перегов орах.	18	4	2	2	14

6	Международные деловые переговоры	18	4	2	2	14
	Итого	108	32	16	16	76

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях	Формы проведения занятий
Общение как основа переговорного процесса.	1. Понятие, цели, виды, функции общения. Как связаны понятия «общение» и «переговоры»? 2. Какова роль навыков общения в переговорах? 3. Основные элементы коммуникативного процесса. Кодирование и декодирование информации. 4. Коммуникативные барьеры в общении, пути их преодоления. Какие коммуникативные барьеры возникают в процессе переговоров? 5. Принципы и условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе. 6. Эффекты и механизмы восприятия и особенности его	Дискуссия, работа в малых группах по составлению рекомендаций по преодолению коммуникативных барьеров, анализ видеокейсов, иллюстрирующих феномены социальной перцепции.

	проявления в процессе переговоров.	
Теория переговорного процесса.	1 Понятие переговоров. Основные характеристики переговорного процесса. 2. Основные принципы ведения переговоров. 3. Виды и функции переговоров. 4. Позиции и пропозиции переговоров. 5. Результат переговоров.	Опрос, групповая дискуссия, работа в малых группах, анализ ситуаций (кейсов) переговоров, выделение позиций, пропозиций.
Техника ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.	1. Этапы переговорного процесса. 2. Подготовка к переговорам. Организационная, психологическая и информационная подготовка к переговорам. 3. Техника ведения переговоров. 4. Модели переговоров. 5. Модель BATNA. 6. Завершение переговоров.	Дискуссия, выполнение упражнений, переговорных игр, анализ, обобщение техник ведения переговоров.
Стратегия и тактика переговорного процесса	1. Стратегия переговоров. Понятие "стратегии" переговоров. Мягкий, жёсткий, принципиальный подход к переговорам. 2. Основные принципы выстраивания стратегии переговоров. 3. Основные стратегии поведения на переговорах. 4.	Дискуссия, определение и анализ стратегии поведения по методике Томаса-Киллмена, выполнение упражнений, переговорных игр, анализ, обобщение техник аргументации и контрагументации. техник манипулятивного влияния в

	Аргументация и контраргументация. Технология аргументации.5. Техники ответов на возражения, замечания, негативные комментарии.	переговорах, техник сопротивления манипуляциям.
Медиация в деловых переговорах.	1. Понятие медиации. Виды и принципы медиации. 2. Методы медиации. 3. Этапы проведения медиации. 4. Кокус. 5. Условия эффективности медиации и критерии ее определения.	Дискуссия, выполнение упражнений, переговорных игр, анализ, обобщение методов медиации.
Международные деловые переговоры	1.Основные принципы подготовки к международным переговорам. 2. Характеристики национальных стилей ведения переговоров: российского, американского, японского, немецкого, французского, арабского и др.	Дискуссия, выполнение упражнений, переговорных игр, моделирование международных переговоров.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
--	---	--

	освоение	
Общение как основа переговорного процесса.	Структурные компоненты общения, предмет, субъект и объект общения. Действия и средства общения, их использование в процессе ведения Переговоров. Самопрезентация на деловых переговорах.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы
Теория переговорного процесса.	Этика и мораль переговорного процесса. Этикет в деловых переговорах. Имидж и культура поведения на переговорах.	Подготовка к практическим и семинарским занятиям. Работа с учебной литературой. Выполнение домашней контрольной работы.
Техника ведения переговоров. Этапы переговорного процесса.	Прогноз развития переговорного процесса, в том числе при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Подготовка команды. Моделирование переговоров. Особенности использования вопросов при переговорах. Правильная формулировка вопроса. Соответствие вопросов основным принципам переговоров.	Подготовка к практическим и семинарским занятиям. Работа с учебной литературой. Выполнение домашней контрольной работы.
Стратегия и тактика переговорного процесса	Основные принципы выстраивания стратегии переговоров. Техники активного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Потеря информации в процессе переговоров. Стратегия ведения	Подготовка к практическим и семинарским занятиям. Работа с учебной литературой.

	переговоров экстремальных ситуациях. Конгруэнтность. Невербальные и вербальные маркеры ложного сообщения.	
Медиация в деловых переговорах.	Этические основы медиации. Особенности поведения медиатора на каждом этапе. Конфиденциальность.	Подготовка к практическим и семинарским занятиям. Работа с учебной литературой. Выполнение домашней контрольной работы.
Международные деловые переговоры	Особенности национального этикета, международный этикет. Этикет официальных мероприятий.	Подготовка к практическим и семинарским занятиям. Работа с учебной литературой. Выполнение домашней контрольной работы.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Целью контрольной работы является рассмотрение теории и технологии переговорного процесса.

Примерный перечень теоретических тем контрольной работы

1. Этапы и структура процесса переговоров.
2. Алгоритм подготовки, проведения и анализа результатов переговоров при приеме или увольнении сотрудника.
3. Техники аргументации и контраргументации в переговорах.
4. Использование приемов повышения асертивности в переговорах.
5. Способы работы с возражениями.
6. Техники регуляции эмоционального напряжения при ведении переговоров.
7. Техники противостояния манипуляциям.

8. Распределение ролей и делегирование полномочий в команде при ведении переговоров.

9. Постановка целей переговоров, определение результатов.

10. Мотивы участников переговоров. Выяснение целей противоположной стороны, выравнивание позиций.

11. Неречевые каналы воздействия на оппонента (мимика, жесты, расположение, поведенческие индикаторы психического состояния).

12. Вопросы как инструмент переговоров, типы вопросов, их практическое применение.

13. Формирование переговорного пространства.

14. Основные методы аргументации, используемые в переговорах.

15. Причины конфликтов в переговорах и способы их преодоления.

16. Кокус как метод работы медиатора.

17. Перевод собеседников из эмоционального в рациональное русло в процесс переговоров.

18. Техника «Активное слушание» как инструмент раскрытия собеседника и стимулирования конструктивного диалога.

19. Планирование стратегии и тактики переговоров. Принцип «win-win» в переговорах.

20. Подготовка к переговорам.

Практические задания для контрольной работы.

Студент самостоятельно подбирает видеоролик, в котором показаны переговоры или использует видеоролик, рекомендованный преподавателем, и анализирует по следующим вопросам:

1. Вид переговоров.

2. Стратегии ведения переговоров.

3. Техники аргументации.

4. Техники противостояния манипуляциям.
5. Техники работы с возражениями. 6. Общая оценка успешности данных переговоров.

Дополнительная информация:

Вопросы и задания для текущего контроля

1. Что такое переговоры?
2. Какие существуют стратегии переговоров?
3. Назовите этапы переговорного процесса.
4. Что представляет собой информационная подготовка к переговорам?
5. Чем позиции участников переговоров отличаются от интересов?
6. Почему важно различать интересы, вопросы и позиции?
7. Что входит в психологическую подготовку к переговорам?
8. Каковы основные методы ведения переговоров?
9. Назовите техники активного слушания.
10. Каковы способы определения интересов во время проведения переговоров?
11. Какие приемы можно использовать для противодействия манипуляции в переговорном процессе?
12. Какие действия входят в поиск решения?
13. Какие действия необходимы для заключения соглашения?
14. Какое значение в проведении переговоров может иметь различие культур переговорщиков?

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы содержится в разделе 2.

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

ПК-1 Способен анализировать основные закономерности формирования, функционирования и развития национального права и разрабатывать нормативные правовые акты и иные юридические документы с использованием приемов и средств юридической техники, в том числе актов стратегического планирования, определяющих национальные интересы и стратегические национальные приоритеты Российской Федерации в их единстве и взаимосвязи с правовой системой государства

1) 1. Владеет понятийно-категориальным аппаратом российской юридической науки, навыками формирования различных юридических документов как объектов юридической техники, в том числе в правоприменительной деятельности.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: Знать виды и особенности осуществления деловых переговоров в правоприменительной деятельности

Уметь: Уметь применять знания и навыки деловых переговоров в профессиональной деятельности

Типовые контрольные задания

Задание 1.

В чем состоит теоретическая подготовка к переговорам?
Охарактеризуйте информационную подготовку к переговорам.
Охарактеризуйте психологическую подготовку к переговорам.
Назовите важнейшие предпосылки успешности переговоров.
Для чего и как проводится анализ итогов переговоров?

Задание 2.

Анализ практической ситуации (решение кейса)

Вы работаете юристом на промышленном предприятии. Вам не выплачивают

зарплату уже второй месяц. Вы идете к директору предприятия с целью договориться

о выплате вам зарплаты. Вы не хотите портить с директором отношения, так как эти отношения очень дороги вам, давно переросли в дружеские. Директор же искренне считает, что сейчас очень важно все средства направить на производство и сотрудники должны понимать важность такого решения руководства и подождать

еще месяц. Как вы построите переговоры с директором?

2) 2.Осваивает и применяет новые методы поиска и анализа достоверной информации, а также владеет навыками толкования нормативных правовых актов в целях устранения правовых пробелов, преодоления коллизий в практической деятельности

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: Знать: новые методы при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных переговорных задач

Уметь: Уметь: использовать новые методы поиска необходимой информации в процессе решения стандартных переговорных задач

Типовые контрольные задания

Задание 1.

Какого вида переговоров не существует?

а) мягкие;

- б) жёсткие;
- в) принципиальные;
- г) смешанные.

Какую аббревиатуру носит понятие, означающее – лучшую альтернативу переговорному соглашению?

- а) BATNA; б) TOONA; в) VOON

Задание 2.

Сформулируйте вопросы для прояснения элементов структуры переговорного процесса:

- 1) предмет переговоров
- 2) цели сторон и участников
- 3) интересы сторон
- 4) варианты решений
- 5) аргументы для решений
- 6) легитимность процедуры
- 7) ресурсы сторон

ПК-4 Способен вести консультационную работу, давать квалифицированные юридические заключения; проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений; представлять интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства

- 1) 1. Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам различных видов юридической деятельности.

**Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами
достижения компетенции**

Знать: Знать технологию использования переговоров для осуществления
юридического консультирования

Уметь: Уметь применять переговоры в процессе осуществления
юридического консультирования

Типовые контрольные задания

Задание 1.

Что не относится к этапу подготовки к переговорам?

- а) осуществление предварительных контактов партнёрами;
- б) определение условий проведения переговоров;
- в) техническая подготовка;
- г) представление своих интересов с учётом интересов сторон.

Какой приём не относится к группе приёмов, используемых при
позиционном торге?

- а) завышение требований;
- б) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- в) один режет, другой выбирает

Задание 2.

Ролевая игра «Переговоры»

Провести переговоры для достижения соглашения, используя
различные стратегии и тактики в следующей ситуации:

Молодой специалист ОАО «РЖД», работающий проводником на
поездах дальнего следования, в качестве хобби занимается уже
несколько лет изготовлением фотографий поездов и ж/д составов.
Со временем ему удалось приобрести качественное
фотооборудование, и снимки стали получаться не только высокого
разрешения, но и хорошего качества. В рамках фотоконкурса,
проводимого ОАО «РЖД», он отправляет сделанные фотоснимки
пригородного поезда на станции Слюдянка на электронную почту
ответственного за проведение конкурса Сотрудника.

Спустя две недели, возвращаясь из очередной поездки, специалист
обнаруживает, что в кассе Центрального вокзала Иркутска
продаётся расписание следования пригородных поездов на

будущий год с его фотографиями на обложке. Своего согласия на использование данных фотографий он не давал, в условиях конкурса также ничего об этом не сказано. Специалист считает, что его работы были использованы с нарушением авторского права, ведь целью отправки фотографий была победа в конкурсе. Для решения данного вопроса Специалист записался на приём к Руководителю отдела, в котором работает Сотрудник.

Роли и интересы:

Специалист — договориться об использовании фотографий с соблюдением авторских прав и при условии предоставления денежной компенсации, в противном случае — обратиться за защитой нарушенных прав в суд.

Руководитель отдела — оговорить возможность использования фотографий, поскольку тираж хоть и отпечатан частично, но оплачен полностью, не допустить развития конфликта. При этом не готов выплачивать компенсаций, поскольку в бюджете эта статья не запланирована. Готов наказать Сотрудника, если выяснится, что тот виноват в сложившейся ситуации.

Сотрудник — оговорить возможность использования фотографий, ссылаясь на проводимый конкурс, по возможности уладить вопрос миром.

2) 2. Владеет навыками медиации.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: Знать: методику проведения переговоров в рамках проведения медиации.

Уметь: Уметь: реализовывать методику проведения переговоров в рамках проведения медиации.

Типовые контрольные задания

Задание 1.

«Кокус» в медиации – это:

- а) собрание всех участников конфликта
- б) обязательная фаза процедуры медиации
- в) метод активного слушания
- г) раздельная встреча медиатора с одной из сторон конфликта

Практическое задание.

В качестве медиатора проведите кокус с бывшими супругами с целью решения вопросов о содержании, воспитании и обучении несовершеннолетних детей, в том числе при раздельном проживании; об участии родителей в дополнительных расходах на ребенка; о размере содержания, времени и порядке общения ребенка с родными, о свободе выбора ребенком родителя при раздельном проживании; о собственности ребенка.

3) 3.Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционного гражданского, уголовного, административного, арбитражного судопроизводства.

Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционного гражданского, уголовного, административного, арбитражного судопроизводства

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации.

Уметь: Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения и тактики ведения деловых переговоров

Типовые контрольные задания

Задание 1.

На каком этапе переговоров участники должны выработать основные параметры совместного решения проблемы?

- а) обсуждение;
- б) уточнение интересов;
- в) достижение соглашения.

Задание 2.

Упражнение «Билет на Гавайи»

В упражнении отрабатывается умение убеждать, находить аргументы в пользу своей позиции.

Описание. Вся группа делится на команды по 3-4 человека, которым дается следующая инструкция: «Вашей команде достался билет на Гавайи. Билет только на одного человека, и его нельзя продать, обменять, полететь всем вместе и т.д. Решите кто из вас полетит, и почему».

Группа совещается 5 минут, после чего рассказывают всем о своем решении.

Обсуждение. Можно обсудить, какие приемы и методы убеждения использованы.

Примеры практико-ориентированных заданий

Анализ практической ситуации (решение кейса)

Проанализируйте стратегию и тактику героев пьесы А. П. Чехова «Медведь» во время переговоров о возврате долга.

С м и р н о в . Сударыня, имею честь представиться: отставной поручик артиллерии, землевладелец Григорий Степанович Смирнов! Вынужден беспокоить вас по весьма важному делу.

П о п о в а (не подавая руки). Что вам угодно?
С м и р н о в . Ваш покойный супруг, с которым я имел честь быть знаком, остался мне должен по двум векселям тысячу двести рублей. Так как завтра мне предстоит платеж процентов в земельный банк, то я просил бы вас, сударыня, уплатить мне деньги сегодня же.

П о п о в а . Тысяча двести... А за что мой муж остался вам должен?

С м и р н о в . Он покупал у меня овес.
П о п о в а . Если Николай Михайлович остался вам должен, то, само собою разумеется, я заплачу; но, извините, пожалуйста, у меня сегодня нет свободных денег. Послезавтра вернется из города мой приказчик, и я прикажу ему уплатить вам, что следует, а пока я не могу исполнить вашего желания... К тому же сегодня исполнилось ровно семь месяцев, как умер мой муж, и у меня теперь такое настроение, что я совершенно не расположена заниматься денежными делами.

С м и р н о в . А у меня такое теперь настроение, что если я завтра не заплачу процентов, то я должен буду вылететь в трубу вверх ногами.

У меня опишут имение!

П о п о в а . Послезавтра вы получите деньги.

С м и р н о в . Мне нужны деньги не послезавтра, а сегодня.

П о п о в а . Простите, сегодня я не могу заплатить вам.

С м и р н о в . А я не могу ждать до послезавтра.

П о п о в а . Что делать, если у меня сейчас нет!

С м и р н о в . Стало быть, не можете заплатить?

П о п о в а . Не могу... Я, кажется, ясно сказала: приказчик вернется из города, тогда и получите.

С м и р н о в . Я приехал не к приказчику, а к вам! На кой леший, извините за выражение, сдался мне ваш приказчик!

П о п о в а . Простите, милостивый государь, я не привыкла к этим странным выражениям, к такому тону...

С м и р н о в . Заплатите мне деньги, и я уеду.

П о п о в а . Я сказала вам русским языком: денег у меня свободных теперь нет, погодите до послезавтра.

С м и р н о в . Я тоже имел честь сказать вам русским языком: деньги нужны не послезавтра, а сегодня. Если сегодня вы мне не заплатите, то завтра я должен буду повеситься.

П о п о в а . Но что мне делать, если у меня нет денег? Как странно!

С м и р н о в . В таком случае я остаюсь здесь и буду сидеть, пока не получу... Я вас спрашиваю: мне нужно заплатить завтра проценты

или нет?.. Или вы думаете, что я шучу
П о п о в а . Милостивый государь, прошу вас не кричать! Здесь не конюшня!

С м и р н о в . Я вас не о конюшне спрашиваю, а о том, нужно мне платить завтра проценты или нет?

П о п о в а . Вы не умеете себя держать в женском обществе!

С м и р н о в . Нет-с, я умею себя держать в женском обществе!

П о п о в а . Нет, не умеете! Вы невоспитанный, грубый человек! Порядочные люди не говорят так с женщинами!

С м и р н о в . Ах, удивительное дело! Как вы прикажете говорить с вами? По-французски, что ли? (Злится и сюсюкает.) Мадам, же ву при... как я счастлив, что вы не платите мне денег... Ах, пардон, что обеспокоил вас! Такая сегодня прелестная погода! И этот траур к лицу вам!

П о п о в а . Неумно и грубо.

С м и р н о в (дразнит). Неумно и грубо! Я не умею себя держать в женском обществе!

Вопросы и задания.

Выделите общее и особенное в позициях участников переговоров. 2. У кого на переговорах более сильная позиция? Какова альтернатива у участников переговоров? 3. Разграничьте рациональные и эмоциональные аргументы участников переговоров. 4. Как в тексте отражено эмоциональное состояние партнеров? 5. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации — быть максимально вежливыми с партнерами? 6. Какой стиль переговоров используют партнеры? Благожелательны ли они друг к другу, пытаются ли произвести впечатление друг на друга? Стараются ли они достигнуть компромисса? 7. Какие этикетные нормы нарушает Смирнов? Можно ли понять и простить эти нарушения? 8. Как известно, женщина имеет привилегию прекратить разговор, если ее смущает тема или манеры мужчины. Распространяется ли эта привилегия на переговоры о возврате долга? 9. Удалось ли Поповой перевести на другую тему неприятный для нее разговор о возврате денег? Заметил ли Смирнов уловку Поповой? 10. Почему Смирнов столь настойчиво спрашивает у Поповой, нужно ли ему платить деньги в банк: предполагает, что она знает точные сроки уплаты, или по каким-то иным причинам?

Примерные вопросы для подготовки к Зачету

1. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
2. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
3. Механизмы межличностного восприятия и особенности его проявления в процессе переговоров.
4. Определение понятий «переговоры» и «переговорный процесс».
5. Значение переговоров в современном обществе.
6. Виды переговоров. Различные классификации переговоров.
7. Предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах, их роль и требования к их формулированию.
8. Моральные аспекты переговорного процесса. Основные моральные принципы ведения переговоров.
9. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон.
10. Начало переговоров. Размещение участников переговоров.
11. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Пакеты предложений.
12. Основная часть переговоров: выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование.
13. Модель BATNA (Лучшая альтернатива переговорному соглашению).
14. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций.
15. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения.
16. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров.
17. Техника аргументации в процессе переговоров.
18. Понятие и виды аргументов. Аргументирование и его цели.
19. Основные психологические трудности в переговорах. Нейтрализация замечаний собеседника.
20. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.
21. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
22. Специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в

экстремальных ситуациях.

23. Психологические механизмы влияния (воздействия) на переговоры.

24. Психология обмана на переговорах. Обман (ложь) как социально-психологический феномен переговорного процесса.

25. Технологии распознавания обмана (лжи) на переговорах.

26. Технологии противостояния манипуляциям в переговорах.

27. Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.

28. Понятие о национальных стилях ведения переговоров.

29. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Российская культура ведения переговоров.

30. Культура поведения и общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений

Приказ от 01.10.2024 №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Матвеева , Лидия Владимировна Психология ведения переговоров : учебник для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. 2-е изд. , пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 121 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/562314> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/562314> ISBN 978-5-534-09865-5 : 509.00

2. Жернакова , Марина Борисовна Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. 2-е изд. , пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 319 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/560024> (дата обращения:

12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/560024> ISBN 978-5-534-16604-0 : 1599.00

Дополнительная литература:

1. Чернышова , Лидия Ивановна Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 158 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/561128> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/561128> ISBN 978-5-534-16621-7 : 729.00

2. Митрошенков , Олег Александрович Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. 2-е изд. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 315 с (Профессиональное образование) URL: <https://urait.ru/bcode/565070> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/565070> ISBN 978-5-534-10704-3 : 1269.00

3. Митрошенков , Олег Александрович Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. 2-е изд. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 315 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/563966> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/563966> ISBN 978-5-534-07951-7 : 1269.00

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

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/> (<http://library.fa.ru/files/elibfa.pdf>)

2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>

3. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" <https://e.lanbook.com/>

4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" <https://urait.ru/>
5. •Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
6. •Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
7. •Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
8. JSTOR. Arts & Sciences I Collection <https://www.jstor.org/>
9. "Деловая онлайн библиотека" издательства "Альпина Паблишер" <http://lib.alpinadigital.ru/en/library>
10. 6.Российская государственная библиотека: <http://rsl.ru/>;
11. Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>
12. Электронная библиотека (www.bibliotekar.ru).
13. Электронная библиотека (электронный читальный зал) Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам следует руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

- Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux
2. Libre Office
3. Kaspersky

- Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

- Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. **Учебная аудитория** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)
2. **Компьютерный класс** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), персональные компьютеры, набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)