

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«21» 02 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.06

Ведение переговоров в социальной сфере

Учебный план: 2023-2024 39.03.02 ИЭСТ СРсМ ОО №1-1-30.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа с молодежью
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
2	УП	17	17	37,75	0,25	2	Зачет
	РПД	17	17	37,75	0,25	2	
Итого	УП	17	17	37,75	0,25	2	
	РПД	17	17	37,75	0,25	2	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

Старший преподаватель

Кудрявцева
Викторовна

Мария

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области ведения переговоров в социальной сфере, основ делового общения в рамках предметного ведения переговоров в целях обеспечения высокой конкурентной позиции, более свободного и профессионального входа в мир социальной сферы, где существуют давно утвердившиеся правила и нормы взаимодействия в процессе ведения переговоров.

1.2 Задачи дисциплины:

- сформировать представление о роли, значении, методологии переговоров;
- закрепить знания, касающиеся основных понятий, связанных с ведением переговоров в социальной сфере; приемов и техник ведения переговоров; методов, используемых в деловых переговорах в социальной сфере;
- развить навыки проведения переговоров в социальной сфере; выявления конфликтов и правильных выходов из них; ведения деловых дискуссий.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Государственная молодежная политика в Российской Федерации
- Социология молодежи
- Социальная политика

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен к организации социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании
Знать: основы переговоров с потенциальными инвесторами в социальной сфере и сфере государственной молодежной политики
Уметь: осуществлять подготовку переговоров с организациями и частными лицами по вопросам привлечения ресурсов для решения социальных проблем молодежи
Владеть: навыками организации и проведения переговоров разного уровня по привлечению средств и ресурсов для решения социальных проблем, в том числе молодежи
ПК-8: Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждимость гражданина в социальном обслуживании
Знать: теоретико-методологические и этические подходы к переговорам в социальной сфере; причины социальных конфликтов и особенности переговоров для их разрешения; роль переговоров при осуществлении коммуникации на разных уровнях социального взаимодействия
Уметь: использовать инструменты межличностных коммуникаций, соблюдать профессионально-этические требования в ходе переговорного процесса в социальной работе; реализовывать нормы бесконфликтной коммуникации в ходе переговорного процесса
Владеть: навыками применения профессионально-этических норм при ведении переговоров; методами и приемами конструктивной коммуникации в переговорной деятельности; навыками предотвращения тупиковых ситуаций в процессе переговоров

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Теоретико-методологические основы ведения переговоров	2					Т

<p>Тема 1. Роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности</p> <p>Определение и понятие переговорного процесса. Переговоры как форма социального взаимодействия. Переговорный процесс как форма и способ взаимодействия сторон. Переговорная практика в обществах с различной экономической и политической системой. Переговорная практика в современной России. Переговорный процесс в международном аспекте: культурные различия. Западная и восточная культура ведения переговоров.</p> <p>Семинар "Роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности "</p>	2	2	5		
<p>Тема 2. Основные характеристики переговоров как процесса</p> <p>Функции, цели и задачи переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Коммуникативная компетентность. Роль и функции речевого и делового этикета. Вербальный и невербальный язык в процессе ведения переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах. Понятие «результат» в переговорах. Моральная сторона ведения переговоров.</p> <p>Семинар "Основные характеристики переговоров как процесса "</p>	2	2	5		
<p>Тема 3. Типология переговоров</p> <p>Подходы к классификации переговорного процесса. Переговоры с конфликтной доминантой. Переговоры с доминантой отношений сотрудничества. Стили деловых переговоров. Соотношение качественных показателей стилей переговорного процесса и их содержательных характеристик. Национальные стили ведения деловых переговоров.</p> <p>Семинар "Типология переговоров"</p>	3	2	5	АС	

<p>Тема 4. Организация переговоров</p> <p>Организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров. Роль пространственной и визуальной организации переговоров. Психологические механизмы переговорного процесса. Компоненты эффективных переговоров (создание благоприятного психологического климата во время переговоров; техника и тактика аргументирования). Порядок ведения переговоров.</p> <p>Семинар "Организация переговоров"</p>	2	2	5	ГД	
<p>Раздел 2. Переговорный процесс в социальной сфере</p>					Т

<p>Тема 5. Этапы и структура переговоров Динамика и этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам (включая и определение проблемы, требующей решения). Определение потребностей и целей. Отбор материала и фактов. Выявление интересов сторон. □Определение зоны пересечения интересов («зоны решения»). □Определение объективных критериев. Формирование предложений и их вариантов. Стратегическое планирование. Тактическое планирование. Маневры и системы убеждения. Выдвижение запасных вариантов. Завершение переговоров. Анализ результатов достигнутых соглашений и договоренностей и контроль за их реализацией. Структура переговорного процесса.</p> <p>Семинар "Этапы и структура переговоров"</p>		2	3	4	ГД	
<p>Тема 6. Особенности переговорного процесса в социальной сфере Подходы к классификации переговорного процесса в социальной сфере. Условия эффективности переговоров в социальной сфере. Переговоры в различных отраслях социальной сферы: содержание и специфика. Сферы применения переговоров в социальной работе, особенности их подготовки, организации и проведения. Переговорный процесс в сфере социально-трудовых отношений.</p> <p>Семинар "Особенности переговорного процесса в социальной сфере "</p>		2	2	5,25		

<p>Тема 7. Стратегии и тактики ведения переговоров Организация работы в переговорном процессе. Технология ведения переговоров. Вариативные подходы и техники переговоров в социальной сфере. Определение стратегии переговоров. Стратегии «мягкой» и «жесткой» позиции на переговорах. Искусство системного диалога. Прогнозирование уровня доверия партнера. Основные принципы формирования доверия партнера. Приемы эффективной межличностной коммуникации. Методы оценки мотиваций, ожиданий и опасений участников переговорного процесса. Методы убеждающего воздействия. Основные методы ведения переговоров в социальной сфере (вариационный метод, метод интеграции, метод уравнивания, компромиссный метод).</p> <p>Семинар "Стратегии и тактики ведения переговоров"</p>		2	2	4,5	АС	
---	--	---	---	-----	----	--

Тема 8. Проблемы, возникающие в процессе переговоров Проблематика переговорного процесса в условиях конфликтности. Переговоры в условиях конфликтности. Организация переговорного процесса в системе управления социальным конфликтом. Предупреждение конфликтных ситуаций и приемы их коррекции. Медиация как способ разрешения проблем, возникающих в процессе переговоров в социальной сфере. Стадии и принципы медиативного процесса. Социальные роли и функции медиатора. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации. Переговорный процесс с жестким соперничеством (преступниками, террористами и другими). Семинар "Проблемы, возникающие в процессе переговоров"						
		2	2	4		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	37,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,25		37,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-3	<p>Определяет роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности. Дает определение и понятие переговорного процесса, переговоры как форма социального взаимодействия</p> <p>Проводит организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров. Привлекает ресурсы для решения социальных проблем молодежи</p> <p>Анализирует стратегии и тактики ведения переговоров. Подбирает вариативные подходы и техники переговоров для решения социальных проблем, в том числе молодежи</p>	<p>Вопросы для устного контроля.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Практико-ориентированные задания.</p>
ПК-8	<p>Излагает причины социальных конфликтов и особенности переговоров для их разрешения; роль переговоров при осуществлении коммуникации на разных уровнях социального взаимодействия.</p> <p>Соблюдает профессионально-этические требования в ходе переговорного процесса в социальной работе; реализовывает нормы бесконфликтной коммуникации в ходе переговорного процесса.</p> <p>Применяет методики ведения переговоров в условиях конфликтности, организует переговорный процесс в системе управления социальным конфликтом</p>	<p>Вопросы для устного контроля.</p> <p>Тестирование.</p> <p>Практико-ориентированные задания.</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа

Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Практическое задание, анализ ситуации профессиональной деятельности выполнены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе грамотно и аргументировано использованы теоретические знания, выполнены все выводы.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание, анализ ситуации профессиональной деятельности выполнены частично, без правильных выводов, допущены ошибки.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Основные методы ведения переговоров в социальной сфере.
2	Сущность и условия применения тактики мягкого стиля ведения переговоров.
3	Жесткий стиль, тактика ведения переговоров в жестком стиле.
4	Переговорные стили.
5	Коммуникативная компетентность в процессе ведения переговоров.
6	Медиация в переговорном процессе.
7	Технологии ведения переговоров в социальной сфере.
8	Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров.
9	Организационные аспекты подготовки и проведения переговоров.
10	Переговорный процесс в сфере социально-трудовых отношений.
11	Проблематика переговорного процесса в условиях конфликтности.
12	Структура переговорного процесса в социальной сфере.
13	Порядок ведения переговоров в социальной сфере.
14	Стили деловых переговоров.
15	Выработка концепции переговоров.
16	Основные ошибки и просчеты на этапе планирования переговоров.
17	Интересы сторон и выработка альтернативных решений в переговорном процессе.
18	Информационная подготовка переговорного процесса.
19	Планирование переговорного процесса.
20	Динамика и этапы переговорного процесса в социальной сфере.
21	Подходы к классификации переговорного процесса.
22	Основные характеристики переговорного процесса.
23	Роль переговоров в профессиональной деятельности.
24	Роль переговоров в жизни общества.
25	Общая теория переговорного процесса.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Основной функцией предпереговоров (подготовки) является:
 - а) информационная;
 - б) оценочная;
 - в) поведенческая;
 - г) диспозиционная.

2. Функция контроля в проведении переговоров предполагает:
 - а) оценку позиций;
 - б) формирование позитивного отношения сторон;
 - в) сопоставление реальности переговоров с параметрами их мо- дели;
 - г) анализ ситуации переговоров.

3. Переговоры считаются завершенными при условии:
 - а) решения основных вопросов сторон;
 - б) детального обсуждения;
 - в) функциональной определенности сторон; г) достижения целей.

4. Принцип компромисса в переговорах реализуется:
 - а) в балансе интересов сторон;
 - б) взаимных уступках;
 - в) обращениях к посредникам;
 - г) жестком следовании принципам.

5. По классификации Р. Мак-Керси, дистрибутивный тип переговоров характеризуется:
 - а) достижением взаимовыгодных решений;
 - б) структурным позиционированием;
 - в) ориентацией на максимальную собственную выгоду;
 - г) консенсусом позиций.

6. При вертикальных переговорах стороны:
 - а) связаны субординационно;
 - б) связаны координационно;
 - в) связаны многовекторно;
 - г) связаны функционально.

7. Процесс подготовки переговоров включает следующий аспект:
 - а) целевой;
 - б) эмоциональных отношений;
 - в) организационный;
 - г) мотивационный.

8. В качестве основного этапа переговоров называют:
 - а) ознакомительный;
 - б) поиска решений;
 - в) анализа;
 - г) рефлексирования.

9. Целью этапа завершения переговоров является:
 - а) достижение соглашения;
 - б) чувство удовлетворения;
 - в) реализация интересов;
 - г) осознание противоречий.

10. Содержательный аспект переговоров предполагает:
 - а) формирование группы для переговоров;
 - б) определение повестки переговоров;
 - в) определение временного регламента;
 - г) оценку альтернатив предмета переговоров.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

- 1) Проиллюстрируйте разнообразными применениями такого тактического приема ведения переговоров как тактика «давления». Приведите примеры из социальной сферы.
- 2) Посредничество – процесс, при котором беспристрастная третья сторона помогает конфликтующим сторонам выработать взаимно удовлетворяющее решение (соглашение). Проиллюстрируйте данный процесс на примере конфликта между социальным работником и клиентом, случившейся по причине неудовлетворенности последнего качеством предоставленной услуги. Ответьте на вопрос: как необходимо действовать посреднику, чтобы разрешить конфликт? Обоснуйте ответ.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- При проведении зачета студентам предоставляется возможность выбора вопроса.
- Во время проведения зачета студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету.
- Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Гэвин, Кеннеди, Виноградова, Е., Нарциссовой, Н.	Переговоры: полный курс	Москва: Альпина Паблишер	2019	http://www.iprbookshop.ru/86760.html
Дагаева, Е. А.	Деловые переговоры	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики	2019	http://www.iprbookshop.ru/108077.html
Хамаганова К.В.	Теория переговоров	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201912
Грег, Уильямс, Пэт, Айер, Сатунин, А., Макариной, Л.	Жесткие переговоры: как противостоять агрессору	Москва: Альпина Паблишер	2020	http://www.iprbookshop.ru/93100.html
Зубкова, И. А., Алахвердиева, Л. К., Животкова, И. А., Круглова, С. А.	Деловая коммуникация в профессиональной сфере	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет	2020	https://www.iprbookshop.ru/118035.html
Дзялошинский, И. М.	Коммуникация и коммуникативная культура	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbookshop.ru/115017.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Стацевич, Е., Гуленков, К., Сорокина, И.	Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия	Москва: Альпина Паблишер	2019	http://www.iprbookshop.ru/82709.html
Петрова, Ю. А., Спиридонова, Е. Б.	Золотые правила успешных переговоров	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/79625.html
Ражева, Е. С.	Межкультурная коммуникация	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbookshop.ru/110120.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1) Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ- ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>

2) База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

3) Официальный интернет-портал правовой информации (федеральная государственная информационная система) [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru>

4) Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

СПС КонсультантПлюс

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска