

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.27

Ведение переговоров в социальной сфере

Учебный план: 2024-2025 39.03.02 ИФСТЗ СРсМ ОО №1-1-177.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	Зачет
	РПД	17	17	37,75	0,25	
Итого	УП	17	17	37,75	0,25	
	РПД	17	17	37,75	0,25	

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 Мария
Викторовна

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

ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
Знать: теоретико-методологические подходы к переговорам, технологии переговоров в социальной сфере, основы переговоров с потенциальными инвесторами
Уметь: применять оптимальные технологии ведения деловых переговоров в социальной сфере, взаимодействовать с внешними организациями для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг
Владеть: навыками организации переговоров между специалистами и клиентами, между различными социальными службами и самими специалистами, а также иными организациями для успешного решения профессиональных задач

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						
Тема 1. Роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности 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. Семинар "Роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности "	2	2	2	5		Т

<p>Тема 2. Основные характеристики переговоров как процесса 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. Семинар "Основные характеристики переговоров как процесса "</p>		2	2	5		
<p>Тема 3. Типология переговоров 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. Семинар "Типология переговоров"</p>		3	2	5	АС	
<p>Тема 4. Организация переговоров 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. Семинар "Организация переговоров"</p>		2	2	5	ГД	
<p>Раздел 2. Переговорный процесс в социальной сфере</p>						
<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. Семинар "Этапы и структура переговоров"</p>		2	3	4	ГД	Т

<p>Тема 6. Особенности переговорного процесса в социальной сфере</p> <p>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</p> <p>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	
<p>Тема 8. Проблемы, возникающие в процессе переговоров</p> <p>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).</p> <p>Семинар "Проблемы, возникающие в процессе переговоров"</p>		2	2	4		
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		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
ОПК-4	<p>Определяет роль переговоров в жизни общества и профессиональной деятельности. Дает определение и понятие переговорного процесса, переговоры как форма социального взаимодействия, объясняет роль переговоров при осуществлении коммуникации на разных уровнях социального взаимодействия. Проводит организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров. Соблюдает профессионально-этические требования в ходе переговорного процесса в социальной работе; реализовывает нормы бесконфликтной коммуникации в ходе переговорного процесса.</p> <p>Анализирует стратегии и тактики ведения переговоров. Подбирает вариативные подходы и техники переговоров для решения социальных проблем. Применяет методики ведения переговоров в условиях конфликтности, организует переговорный процесс в системе управления социальным конфликтом.</p>	

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>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.</p>	
Не зачтено	<p>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.</p>	

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				
Грег, Уильямс, Пэт, Айер, Сатуни, 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				
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
СПС КонсультантПлюс
Microsoft Windows

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

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