

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.27**

Ведение переговоров в социальной сфере

Учебный план: 2025-2026 39.03.02 ИФСТЗ ФГКвССО ЗАО №1-3-176.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:  
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Федеральный государственный контроль в сфере социального  
(специализация) обслуживания

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	4	28	4	1	Зачет
	РПД	4	28	4	1	
Итого	УП	4	60	4	2	
	РПД	4	60	4	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 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, в том числе переговоров с потенциальными инвесторами; методов, используемых в деловых переговорах в социальной сфере;
- развить навыки организации переговоров между специалистами и клиентами; 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:

Экономика

Социальная работа как профессиональная деятельность

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>
<b>Знать:</b> теоретико-методологические подходы к переговорам, технологии переговоров в социальной сфере, основы переговоров с потенциальными инвесторами
<b>Уметь:</b> применять оптимальные технологии ведения деловых переговоров в социальной сфере, взаимодействовать с внешними организациями для проведения независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг
<b>Владеть:</b> 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
		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 "	1	1		12	

<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.</p> <p>Семинар "Основные характеристики переговоров как процесса "</p>		1		7	
<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>		1		6	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>		1		7	ГД
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		4		32	
<p>Консультации и промежуточная аттестация  - нет</p>		0			
<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		1	6	ГД

<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. Приемы и техники ведения переговоров, в том числе переговоров с потенциальными инвесторами.</p> <p>Семинар "Особенности переговорного процесса в социальной сфере "</p>			1	7	
<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). Навыки организации переговоров между специалистами и клиентами.</p> <p>Семинар "Стратегии и тактики ведения переговоров"</p>			1	8	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>			1	7	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			4	28	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		8,25		60	

#### 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.</p> <p>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	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
Курс 1	
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.
Курс 2	
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.
26	Приемы и техники ведения переговоров, в том числе переговоров с потенциальными инвесторами.
27	Навыки организации переговоров между специалистами и клиентами.

### 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 модели;
  - 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

- Контрольная работа зачтена.
- 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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Грег, Уильямс, Пэт, Айер, Сатунин, А., Макариной, Л.	Жесткие переговоры: как противостоять агрессору	Москва: Альпина Паблишер	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93100.html">http://www.iprbookshop.ru/93100.html</a>
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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/118035.html">https://www.iprbookshop.ru/118035.html</a>
Дагаева, Е. А.	Деловые переговоры	Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/108077.html">http://www.iprbookshop.ru/108077.html</a>
Хамаганова К.В.	Теория переговоров	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201912">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201912</a>
Дзялошинский, И. М.	Коммуникация и коммуникативная культура	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	<a href="http://www.iprbookshop.ru/115017.html">http://www.iprbookshop.ru/115017.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Ражева, Е. С.	Межкультурная коммуникация	Саратов: Вузовское образование	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/110120.html">http://www.iprbookshop.ru/110120.html</a>
Стацевич, Е., Гуленков, К., Сорокина, И.	Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/82709.html">https://www.iprbookshop.ru/82709.html</a>

### 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