



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИСГТ  
Чайковский Д.В.  
2015 г.

## БАЗОВАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ИСКУССТВО ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Направление (специальность) ООП **27.03.05 Инноватика**

Профиль(и) подготовки (специализация, программа) **Предпринимательство в инновационной деятельности**

Квалификация (степень) **академический бакалавр**

Базовый учебный план приема 2015 г.

Курс 4 семестр 8

Количество кредитов 3

Код дисциплины ДИСЦ.В.М.1.9.2

Виды учебной деятельности	Временной ресурс по очной форме обучения
Лекции, ч	22
Практические занятия, ч	22
Лабораторные занятия, ч	0
Аудиторные занятия, ч	44
Самостоятельная работа, ч	64
ИТОГО, ч	108

Вид промежуточной аттестации **экзамен**

Обеспечивающее подразделение **кафедра инженерного предпринимательства**

Заведующий кафедрой

С.В. Хачин

Руководитель ООП

С.В. Хачин

Преподаватель

А.Ю. Кузин

2015г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа предназначена для студентов ИИП направления 27.03.05 «Инноватика». Учебная дисциплина обеспечивает подготовку выпускников по направлению «Инноватика» к решению таких задач, как успешное планирование и проведение деловых переговоров.

В результате освоения данной дисциплины студент приобретает знания, умения и навыки, обеспечивающие достижение целей Ц1, Ц3, Ц4 и Ц7 основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 27.03.05 «Инноватика».

Дисциплина нацелена на подготовку студентов к:

- организационно-управленческой деятельности - к организации и управлению научными экспериментами, исследованиями и разработками, отдельными инновационными проектами и высокотехнологичными предприятиями в целом;
- исследованию востребованности инновационного продукта на мировом рынке, эффективности инвестиций при внедрении и эксплуатации наукоемких разработок, также их продвижению на рынок, к аудиту и анализу бизнес-процессов, проектов и предприятий;
- работе в динамично изменяющихся внешних условиях, через умение своевременно принимать в нестандартных ситуациях эффективные и обоснованные решения, использовать современные способы оценки эффективности управленческих решений, к осознанию ответственности за принятие своих профессиональных решений;
- самообучению, постоянному профессиональному и личностному самосовершенствованию для эффективной профессиональной коммуникации, умению публично выступать, представлять, обосновывать и отстаивать собственные заключения и выводы, в том числе и на иностранном языке, работы в команде и следованию кодексу профессиональной этики.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПП

Дисциплина относится к дисциплинам профессионального цикла. Она непосредственно связана с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла (психология и педагогика, психология делового общения, лидерство, психология личности) и опирается на освоенные при изучении данных дисциплин знания и умения.

Кореквизитами для дисциплины «Искусство ведения переговоров» являются дисциплины, «Управление персоналом и организационное поведение», «Стратегии управления организациями»

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В соответствии с требованиями ООП освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций (результатов обучения), в т.ч. в соответствии с ФГОС:

*Составляющие результатов обучения, которые будут получены при изучении данной дисциплины*

Результаты обучения (компетенции и из ФГОС)	Составляющие результатов обучения					
	Код	Знания	Код	Умения	Код	Владение опытом
Р2	32.2	Знание современных методов мотивации персонала	У2.3	Умение принимать управленческие решения, связанные с эффективным использованием человеческих,	В2.1	Владение методами профилактики и разрешения конфликтов

				материальных и финансовых ресурсов		путем переговоров
Р3	33.4.	Знание факторов формирования психологического климата и корпоративной культуры организации	У3.6	Умение разработать систему мотивации и стимулирования персонала предприятия	В3.3	Владение методиками управления психологическим климатом организации
Р7.1			У7.1.4	Умение искать нестандартные методы решения профессиональных задач	В7.1.1 В7.1.3	Применение изученные методы при решении профессиональных задач, в том числе в условиях неопределенности  Принятие в нестандартных ситуациях обоснованных решений
Р11	311.1	Знание психологических основ и методов саморазвития и самореализации творческого потенциала личности	У11.1	Умение аргументировать свою позицию и брать ответственность за свои решения	В11.1	Владение методиками самореализации и личностного роста
Р12	312.3	Знание основ публичного выступления и аргументации точки зрения	У12.3	Умение проводить переговоры и составлять документацию на иностранном языке	В12.1 В12.3	Владеть способностью к деловым коммуникациям в профессиональной сфере  Владеть навыками эффективной бизнес-коммуникации

### Планируемые результаты обучения согласно ООП

Код	Результат обучения
-----	--------------------

результата	
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P2	Способность организовать работу творческого коллектива для достижения поставленной научной цели, находить и принимать управленческие решения, оценивать качество и результативность труда, затраты и результаты деятельности научно-производственного коллектива.
P7.1	Способность использовать знания из различных областей науки и техники, проводить системный анализ возникающих профессиональных задач, искать нестандартные методы их решения, использовать информационные ресурсы и современный инструментарий для решения, принимать в нестандартных ситуациях обоснованные решения и реализовывать их.
P11	Способность к постоянному обучению и саморазвитию, способность использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности.
P12	Способность к профессиональной коммуникации, работе в коллективе и следованию кодексу профессиональной этики, способность публично выступать и отстаивать свою точку зрения, владеть иностранным языком на уровне, позволяющем работать в иноязычной среде.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Структура дисциплины по разделам, формам организации и контролю обучения

Название раздела	Аудиторная работа (час)		СРС (час)	Итого (час)
	Лекции	Практ. занятия		
1. Искусство ведения переговоров. Введение.	2	2	7	11
2. Поведение на различных стадиях переговоров.	3	3	8	14
3. Анализ переговорного процесса.	2	2	7	11
4. Уловки в переговорах.	3	3	7	13
5. Гарвардский проект переговоров.	2	2	7	11
6. Переговоры с клиентами.	3	3	7	13
7. Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.	2	2	7	11
8. Переговоры с клиентами в деловой переписке.	3	3	7	13
9. Телефонные переговоры.	2	2	7	11
Итого	22	22	64	108

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### Тема 1. Искусство ведения переговоров. Введение.

- 1) Определения переговоров.
- 2) Альтернативы ведению переговоров. Когда имеет смысл вести переговоры.
- 3) Стадии проведения переговоров.

#### Тема 2. Поведение на различных стадиях переговоров.

- 1) Что следует и не следует делать на каждой стадии переговоров.
- 2) Две основные группы сигналов интереса. Ключевые слова и реплики клиента.
- 3) Упражнение «Превращение характеристик товара в удовлетворение интереса клиента».
- 4) Типы вопросов.
- 5) Определение стилей переговоров.

#### Тема 3. Анализ переговорного процесса.

- 1) Сила в переговорном процессе. Правила поведения слабой и сильной сторон.
- 2) Быстрая подготовка к переговорам.
- 3) Работа с установками.
- 4) Персональный SWOT-анализ.
- 5) Метод интуитивного анализа партнера по переговорам.

#### Тема 4. Уловки в переговорах.

- 1) Самые известные уловки влияния в переговорах.
- 2) Приемы преодоления уловок в переговорах.

#### Тема 5. Гарвардский проект переговоров..

- 1) Принципы Гарвардского варианта проведения переговоров.
- 2) Принципы переговоров по-существу.
- 3) Как быть, если они сильнее? (НАОС—наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению).

#### Тема 6. Переговоры с клиентами.

- 1) Этапы взаимодействия с клиентом.

- 2) Основные приемы активного слушания. Как точно определять потребности клиента.
- 3) Техники аргументации.
- 4) Эффективная работа с возражениями.
- 5) Завершение продажи – оформление заказа.
- 6) Привлечение новых клиентов к долговременному сотрудничеству.
- 7) Алгоритм успешных переговоров.
- 8) Конструктивная работа с жалобами, претензиями, рекламациями (понимание реальной проблемы клиента).
- 9) Упражнение «Разрешение внутреннего конфликта»

#### **Тема 7. Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.**

- 1) Способы установления взаимопонимания и доверия с разными психологическими типами «трудных» клиентов.
- 2) Приемы регуляции эмоционального напряжения.
- 3) Что повышает и снижает уровень конфликтности.
- 4) Типичные ошибки в работе с клиентами.
- 5) Методы защиты от агрессии.
- 6) Предотвращение конфликтных ситуаций по изменению сроков заказа.
- 7) Как эффективно общаться с разговорчивыми клиентами.
- 8) Вопросник на разрешение конфликтов.

#### **Тема 8. Переговоры с клиентами в деловой переписке.**

- 1) Составляющие успешной деловой переписки с клиентами.
- 2) Составление электронных писем.
- 3) Метод «ПИВО».
- 4) Структура коммерческих предложений.
- 5) Как поддерживать интерес клиента с помощью деловой переписки.
- 6) Виды и техники переписки.

#### **Тема 9. Телефонные переговоры.**

- 1) Привлечение новых клиентов.
- 2) Целеполагание, планирование и подготовка к телефонным переговорам.
- 3) Алгоритм подготовки к телефонному разговору.
- 4) Назначение встречи по телефону.
- 5) Установление контакта, спрашивание и выслушивание в телефонных переговорах.

### **4.3 Распределение компетенций по разделам дисциплины**

Распределение по разделам дисциплины планируемых результатов обучения по основной образовательной программе, формируемых в рамках данной дисциплины и указанных в пункте 3.

№	Формируемые компетенции	Разделы дисциплины								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3.2.2		*	*				*	*	
2	3.3.4	*				*			*	*
3	3.10.1			*	*			*		
4	3.11.3		*	*	*				*	*
5	У.2.3			*						
6	У.3.6	*	*			*				*
7	У.7.4	*		*			*	*	*	
8	У.10.1			*	*					
9	У.11.3	*		*				*		
10	В.2.1	*		*	*			*	*	
11	В.3.3			*		*			*	*

12	В.7.1	*		*	*		*	*	
13	В.7.3		*				*	*	*
14	В.10.1			*	*	*	*		
15	В.11.1	*			*				*
16	В.11.3								

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для достижения планируемых результатов обучения, в дисциплине «Искусство ведения переговоров» используются различные образовательные технологии:

1. *Информационно-развивающие технологии*, направленные на формирование системы знаний, запоминание и свободное оперирование ими.

Используется интерактивная лекция, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

2. *Деятельностные практико-ориентированные технологии*, направленные на формирование системы профессиональных практических умений при проведении деловых игр и игровых занятий, обеспечивающих возможность качественно выполнять профессиональную деятельность.

3. *Развивающие проблемно-ориентированные технологии*, направленные на формирование и развитие проблемного мышления, мыслительной активности, способности видеть и формулировать проблемы, выбирать способы и средства для их решения.

4. *Личностно-ориентированные технологии обучения*, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Личностно-ориентированные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче индивидуальных заданий, при выполнении домашних заданий, подготовке индивидуальных отчетов по деловым играм.

Для целенаправленного и эффективного формирования запланированных компетенций у обучающихся, выбраны следующие сочетания форм организации учебного процесса и методов активизации образовательной деятельности, представленные в табл. 2.

Методы и формы организации обучения (ФОО)

Методы	Формы организации обучения		
	Лекции	Практические занятия	СРС
IT-методы		+	+
Работа в команде		+	+
Case-study		+	
Игра		+	
Методы проблемного обучения		+	+
Обучение на основе опыта		+	+
Опережающая самостоятельная работа		+	
Проектный метод		+	+
Поисковый метод		+	+

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ

Практические занятия проводятся для закрепления полученных знаний. На каждом занятии студенты отрабатывают практические навыки проведения переговоров, анализируют поведение друг друга в при разыгрывании учебных кейсов, делают выводы и рекомендации по совершенствованию навыков проведения переговоров.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Цель самостоятельной работы - отработка практических навыков проведения эффективных переговоров.

### 6.1 Текущая самостоятельная работа (СРС)

Текущая самостоятельная работа по дисциплине «Искусство ведения переговоров», направленная на углубление и закрепление знаний студента, на развитие практических умений, включает в себя следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение домашних индивидуальных заданий;
- подготовка к экзамену.

### 6.2. Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР)

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа по дисциплине «Искусство ведения переговоров», направленная на развитие интеллектуальных умений, общекультурных и профессиональных компетенций, развитие творческого мышления у студентов, включает в себя следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск, анализ, структурирование информации;
- решение и составление кейсов.

### 6.3. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине

Самостоятельная познавательная деятельность студентов направлена на закрепление пройденного материала, на приобретение навыков практического применения полученных знаний.

#### *Темы индивидуальных заданий:*

**Задание 1.** Подготовка доклада «Принципы Гарвардского проекта проведения переговоров».

**Задание 2.** Подготовка выступления «Техники аргументации».

**Задание 3.** Составление конспекта «Правила ведения деловой переписки».

**Задание 4.** Составление конспекта «Методы противостояния уловкам в переговорах».

### 6.4. Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется в форме самоконтроля и контроля со стороны преподавателя.

Самоконтроль зависит от определенных качеств личности, ответственности за результаты своего обучения, заинтересованности в положительной оценке своего труда, от того насколько обучаемый мотивирован в достижении наилучших результатов. Задача преподавателя состоит в том, чтобы создать условия для выполнения самостоятельной работы (учебно-методическое обеспечение), правильно использовать различные стимулы для реализации этой работы (рейтинговая система), повышать её значимость, и грамотно осуществлять контроль самостоятельной деятельности студента (фонд оценочных средств).

#### Способы оценки уровня знаний и умений:

Вид контроля	Цель	Характеристика	Периодичность	Продолжительность
--------------	------	----------------	---------------	-------------------



Промежуточный контроль	проверить объем усвоенного материала и уровень сформированности навыков и степень развития умений в рамках материала, относящегося к данному периоду	контрольная работа	4 неделя	2 часа (ауд.)
Итоговый контроль	объективно подтвердить достигнутый уровень обученности и определить степень сформированности навыков и умений	экзамен	единовременно (по окончании курса)	7 часов (ауд.)

## 7. СРЕДСТВА ТЕКУЩЕЙ И ИТОВОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)

Цель текущего контроля проверить усвоение студентами теоретического и практического материала, излагаемого преподавателем на лекциях и практических занятиях.

При текущем контроле используется анализ, оценка и рекомендации.

Контролирующие мероприятия	Результаты обучения по дисциплине
Посещение занятий	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5
Решение тестов	РД1, РД2, РД3, РД5
Решение кейсов	РД1, РД2, РД4, РД5
Подготовка докладов	РД2, РД4, РД5
Индивидуальные ответы студентов	РД2, РД4, РД5
Участие в специализированных конференциях	РД5
Контрольная работа	РД1, РД2, РД3

### Вопросы к экзамену

1. Что такое переговоры, и какие существуют альтернативы переговоров?
2. Какие цели стоят в каждой из стадий ведения переговоров?
3. Что следует и не следует делать на каждой стадии переговоров?
4. Что такое сигналы в переговорах?
5. Каковы основные стили ведения переговоров?
6. Как определить, на чьей стороне сила в переговорах?
7. Каковы действия сильной и слабой сторон в переговорном процессе?
8. Как быстро подготовиться к переговорам?
9. Каковы основные уловки, используемые в переговорах?
10. Каковы основные методы борьбы с уловками?
11. В чем отличие гарвардского варианта ведения переговоров от мягкого и жесткого подходов?

12. Что такое НАОС?
13. Каковы основные техники аргументации?
14. Какова структура коммерческого предложения?
15. Как подготовиться к телефонному разговору?
16. Как защититься от агрессии во время переговоров?
17. Как поддерживать интерес клиента с помощью деловой переписки?

## 8. РЕЙТИНГ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий и итоговый контроль работы студентов приведен в рейтинг-листе.

Объекты оценки	Распределение баллов		
	количество	значение	сумма баллов
Посещение занятий	16	0,5	8
Решение тестов	3	3	9
Решение кейсов	3	5	15
Подготовка докладов	2	5	10
Индивидуальные ответы студентов	8	3	24
Участие в специализированных конференциях	1	10	10
Контрольная работа	1	24	24
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>

**Свыше 55 баллов** – оценка «удовлетворительно».

**Свыше 65 баллов** – оценка «хорошо».

**Свыше 75 баллов** – оценка «отлично».

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. УМКД по курсу «Искусство ведения переговоров»

### ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

#### Основная литература

1. Кэмп Дж. Сначала скажите «НЕТ»: Технологии ведения переговоров, которые профессионалы хотели бы от Вас скрыть; – М., 2003.
2. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте. - М.: Дело, 2002.
3. Панасюк А.Ю. – А что у него в подсознании? 12 уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника; М., 2007.
4. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2010.
5. Панфилова А.П. и др. Основы менеджмента. Полное руководство по кейс-технологиям. СПб.: Питер, 2009.
6. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб: Речь, 2011.
7. Фишер Р., Браун С. Путь к единению, или от переговоров - к тесному взаимодействию /Пер с англ. –М., 2010.
8. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам /Пер с англ - М , 2010.
9. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражений /Пер с англ. – М., 2010.
10. Форсайт П. Успешные переговоры. М.: НИРРО, 2012.
11. Юри У. Преодолевая 'нет' или Переговоры с трудными людьми /Пер с англ. – М., 2008
12. Kennedy G. Negotiation. - Edinburgh Business School. Heriot-Watt university, 2002.

#### Дополнительная литература

1. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. - Казань, 2010.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология - М., 2011.
3. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание конфликт - Новосибирск, 2009.
4. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров /Пер с нем. – М., 2012.
5. Ваниорек Л., Ваниорек А. Моббинг когда работа становится адом /Пер с нем. – М., 2010.
6. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций, СПб, 2000.
7. Вечер Л. С. Секреты делового общения. - Минск, 2008.
8. Глазе Л. Вредные люди /Пер с англ. - СПб, 2009.
9. Глушакова К. П. Переговоры эффективное «ты я» взаимодействие – М., 2010.
10. Гришина Н. В. Давайте договоримся - СПб, 2008.
11. Гришина Н. В. Психология конфликта - СПб, 2011.
12. Громова О. Н. Конфликтология. – М., 2010.
13. Диксон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. /Пер. с англ. - СПб. 2009.
14. Дин С., Сесмен Л. Верный путь к успеху. /Пер. с англ. - М., 2011.
15. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для чайников» /Пер с англ. - Киев, 2012.
16. Доусон Р. Уверенно принимать решения. /Пер. с англ. - М.. 2010.
17. Дэна Д. Преодоление разногласий /Пер с англ. - СПб , 2011.
18. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. - М., 2012.
19. Зайцев А. К. Социальный конфликт. - М., 2009.
20. Илларионов В.П. Переговоры с преступниками - М , 2010.
21. Карпов А. В. Психология менеджмента. - М., 2010.
22. Карпов А. В. Психология принятия управленческих решений. - М., 2008.
23. Каррас Ч.Л. Искусство ведения переговоров /Пер с англ. – М., 2007.
24. Кашник О.И. и др. Учимся управлять конфликтами в организации. - Новосибирск, 2008.
25. Кови С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей. /Пер. с англ. - М., 1997.
26. Конфликтология. -СПб, 2009.
27. Конфликты и переговоры. - Ростов-на-Дону, 2007.
28. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. /Пер. с англ. - М., 1992.
29. Корэн Л., Гудмэн П. Искусство торговаться или все о переговорах /Пер с англ. - Минск, 2011.
30. Крупенин А.Л., Крохина И. М. Эффективный учитель. - Ростов-на-Дону, 2010.
31. Ксенчук Е.В., Киянова М. К. Технология успеха – М., 2012.
32. Кузин Ф.А. Давайте бизнес красиво – М., 2007.
33. Курбатов В.И. Как успешно провести переговоры – Ростов-на-Дону, 2007.
34. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. - Ростов-на-Дону, 2010.
35. Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество - Рига-СПб, 2010.
36. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры – М., 2009.
37. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры – М., 2010.
38. Мартин Д. Трудный разговор Как справиться с затруднительными ситуациями /Пер с англ. - Минск, 2011.
39. Мартин Д. Манипулирование встречами. /Пер. с англ. - Минск, 2007.
40. Мастенбрук В. Переговоры - Калуга, 2008.
41. Межличностное общение (серия «Учебник Нового Времени»), Куницина В.Н., Казаринова М.А., Погольша С.Д. - СПб, 2002.
42. Менеджмент (Современный российский менеджмент). - М., 2008.
43. Нергеш Я. Поле битвы - стол переговоров /Пер с англ. – М., 2009.
44. Николаева Е.И. Искусство непонимания или когда нам выгоден конфликт. - Новосибирск, 2007.

45. Никольсон Г. Дипломатическое искусство – М., 1962.
46. Ниренберг Дж. Гений переговоров /Пер с англ. - Минск, 2008.
47. Основы конфликтологии. - Новосибирск, 2012.
48. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика – М., 2011.
49. Паркинсон Дж. Люди сделают так, как захотите Вы. /Пер. с англ. - М., 2010.
50. Плаус С. Психология оценки и принятия решения. /Пер. с англ. - М., 2007.
51. Программа ICONS 1 Подготовка к международным переговорам - Новосибирск: НГУ, 1996.
52. Программа ICONS 2 Стратегия и тактика международных переговоров – Новосибирск: НГУ, 1996.
53. Саркисян Б. Победа на переговорах – СПб, 2008.
54. Скотт Дж. Способы разрешения конфликтов. /Пер. с англ. - Киев, 1991.
55. Смит М. Как научиться говорить «нет» и чувствовать себя при этом комфортно. /Пер. с англ. - СПб, 2009.
56. Спенсер Дж. «Да» или «Нет». Система принятия верных решений. /Пер. с англ.- СПб, 2009.
57. Технология принципиальных переговоров в разрешении международных ресурсных конфликтов – Новосибирск: НГУ, 1994.
58. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. - М., 2008.
59. Уткин Э. А. Курс менеджмента. - М., 2008.
60. Ханс К. Добивайтесь своего - это успех на переговорах /Пер с нем. - М , 2010.
61. Ходжюн Дж. Переговоры на равных /Пер с англ. -Минск, 1998.
62. Хочл Э. Как понять иностранца без слов /Пер с англ. // Фаст Дж. Язык тела /Пер с англ. – М., 2011.
63. Чалдини Р. – Психология влияния - СПб, 2001.
64. Чернышев А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. - М., 2008.
65. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение - Минск, 2009.
66. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта - Минск, 2010.

#### **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование (компьютерные классы, учебные лаборатории, оборудование)</b>	<b>Корпус, ауд., количество установок</b>
1.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 2.4 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	7 корпус, ауд. 109
2.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 1.8 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	7 корпус, ауд. 110
3.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 1.8 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	7 корпус, ауд. 111
4.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 1.8 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; монитор (81 см.); доска маркерная)	7 корпус, ауд. 112
5.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 1.8 Ggz.; 2Gb.;	7 корпус, ауд. 114

	HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	
6.	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием (Intel® Core(TM) Duo E 440; 2.4 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb. (10 шт.)	7 корпус, ауд. 115
7.	Компьютерный класс (Intel® Core(TM) Duo E 440; 2.4 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	7 корпус, ауд. 216
8.	Компьютерный класс (Intel® Core(TM) Duo E 440; 2.4 Ggz.; 2Gb.; HD 360 Gb.; проектор мультимедийный, акустическая система; доска маркерная)	7 корпус, ауд. 217

Рабочая программа дисциплины «Искусство ведения переговоров» составлена на основе Стандарта ООП ТПУ в соответствии с требованиями ФГОС по направлению 27.03.05 Инноватика и профилю подготовки «Предпринимательство в инновационной деятельности».

Рабочая программа дисциплины «Искусство ведения переговоров» одобрена на заседании кафедры инженерного предпринимательства ИСГТ ТПУ.

(протокол № \_24\_ от «\_11\_» \_06\_ 2015 г).

Автор: Кузин А.Ю.

Рецензент: Акчелов Е.О.