

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ»,
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Приволжского института
повышения квалификации ФНС
России

Н.Ф. Беляков

15 ноября 2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Мастерство проведения сложных переговоров»

наименование программы

по повышению квалификации государственных гражданских служащих

(объем 38 часов)

Рассмотрена
на заседании кафедры
психологии профессиональной деятельности
Протокол № 9 от 26.10.2022

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «**Мастерство проведения сложных переговоров**» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности к государственному образовательному стандартам высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) - Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 28.08.2020 № 59530).

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Мастерство проведения сложных переговоров» является весьма актуальной и важной в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации, психологии профессиональной деятельности, приобретения навыков применения современных технологий ведения переговоров, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в освоении широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие **задачи**:

1. овладеть навыками планирования и подготовки переговоров
2. изучить техники проведения эффективных переговоров
3. разработать индивидуальную траекторию повышения личностной эффективности в сложных переговорах.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие получают обновление знаний и совершенствование навыков проведения сложных переговоров.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в ходе переговоров;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личностного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие и структуру переговоров;
- приемы построения информирующей и побуждающей речи;
- приемы защиты от манипуляций;
- техники эффективной коммуникации;
- техники восстановления ресурсного состояния;

уметь:

- выбирать стратегию и тактику ведения переговоров;
- проводить экспресс-диагностику поведения партнера;
- договариваться в сложной ситуации;
- управлять уровнем напряженности за столом переговоров;

владеть навыками:

- планирования сложных переговоров;
- аргументации;
- влияния в переговорах;
- урегулирования конфликтов;
- анализа проведенных переговоров.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«Мастерство проведения сложных переговоров»

Цель: *Освоение широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста*

Продолжительность 38 часов

обучения:

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей*

Режим занятий: 2-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
1	Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров	8	6	2	зачет
2	Проведение эффективных переговоров	14	4	10	зачет
3	Личная эффективность в сложных переговорах	8	0	8	зачет
4	Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров	4	0	4	зачет
5	Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.	2	0	2	зачет
	Итоговая аттестация	2		2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	38	10	28	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2	
	1	2	3	4	5	6	7
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни							
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	К	А	И

А- аудиторная и самостоятельная работа

И – итоговая аттестация

К - каникулы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Мастерство проведения сложных переговоров

(наименование учебной дисциплины/раздела)

Введение

Дисциплина «Мастерство проведения сложных переговоров» является основной при обучении по одноименной программе.

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие получают обновление знаний по психологическим аспектам профессиональной деятельности, связанным с проведением сложных переговоров. Высокий уровень развития коммуникативной и конфликтологической компетентности, стрессоустойчивость позволит более эффективно выполнять свою работу.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.

В связи с этим *цель изучения данной дисциплины* состоит в освоении управленческих знаний и умений, связанных с проведением сложных переговоров, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

Планируемые результаты обучения

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в ходе переговоров;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личностного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- понятие и структуру переговоров;
- приемы построения информирующей и побуждающей речи;
- приемы защиты от манипуляций;

- техники эффективной коммуникации;
 - техники восстановления ресурсного состояния;
- уметь:*
- выбирать стратегию и тактику ведения переговоров;
 - проводить экспресс-диагностику поведения партнера;
 - договариваться в сложной ситуации;
 - управлять уровнем напряженности за столом переговоров;
- владеть навыками:*
- планирования сложных переговоров;
 - аргументации;
 - влияния в переговорах;
 - урегулирования конфликтов;
 - анализа проведенных переговоров.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
1	Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров	
1.1	Понятие сложных переговоров. Цель, результат. Участники. Структура переговоров	<i>Лекция</i>
1.2	Стратегия и тактика переговоров. Основные элементы переговорного процесса	<i>Лекция</i>
1.3	Секреты эффективной подготовки к переговорам. Приемы построения информационной и убеждающей речи.	<i>Лекция Практика</i>
2	Проведение эффективных переговоров	
2.1	Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика	<i>Практика</i>
2.2	Психология влияния и противодействие манипуляциям	<i>Практика</i>
2.3	Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов. Как договариваться в сложной ситуации	<i>Лекция</i>
2.4	Отработка навыков убеждения. Дебаты	<i>Практика</i>
3	Личная эффективность в сложных переговорах	
3.1	Техники эффективной коммуникации	<i>Практика</i>
3.2	Техника речи, нормы произношения и ударения	<i>Практика</i>
3.3	Развитие голоса как личного инструмента эффективной коммуникации	<i>Практика</i>
4	Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров	
4.1	Управление уровнем напряженности за столом переговоров	<i>Практика</i>
4.2	Работа со страхами. Ресурсное состояние для эффективного общения.	<i>Практика</i>

5	Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.	<i>Практика</i>
----------	--	-----------------

Объем занятий по дисциплине – 36 часов (95% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1 Переговоры как искусство: понятие, структура. Планирование переговоров

1.1 Понятие сложных переговоров. Цель, результат. Участники. Структура переговоров

Понятие «деловые переговоры», понятие «сложные переговоры». Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. Основные принципы ведения переговоров. Цели переговоров. Стадии переговорного процесса.

1.2 Стратегия и тактика переговоров. Основные элементы переговорного процесса

Стратегии ведения переговоров. Переговорные ценности, переговорная методология.

1.3 Секреты эффективной подготовки к переговорам. Приемы построения информационной и убеждающей речи.

Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам. Логические основы речи. Понятие аргументации. Точка зрения. Правила и ошибки в аргументации.

2. Проведение эффективных переговоров

2.1. Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика

Методы оценки партнёра. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Индикаторы личности в поведении. Экспресс-диагностика ведущей репрезентативной системы.

2.2. Психология влияния и противодействие манипуляциям

Понятие и виды психологического влияния. Позиция и интересы сторон в переговорном процессе. Психотехнологии убеждающего воздействия на переговорах. Манипулятивные техники на переговорах и защита от манипуляций.

2.3. Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов. Как договариваться в сложной ситуации.

Психологические барьеры и их преодоление. Работа с возражениями оппонентов. Приемы, повышающие и снижающие напряжение в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтной ситуации. Защита от агрессивной манеры ведения переговоров.

2.4. Отработка навыков убеждения. Дебаты

Навыки выступления на переговорах и в профессиональной деятельности. Демонстрация умения находить аргументы в споре, говорить ясно, понятно,

убедительно, логично, аргументировано, отстаивая позицию в споре, и при этом удерживая внимание партнера и иной аудитории.

3. Личная эффективность в сложных переговорах

3.1. Техники эффективной коммуникации

Этапы коммуникации: задачи, условия эффективности. Техники установления контакта. Механизм формирования аттракции. Виды слушания. Приемы активного слушания в переговорах. Этап завершения контакта в переговорном процессе. Открытые и закрытые вопросы в коммуникации.

3.2. Техника речи, нормы произношения и ударения

Актуальные вопросы современной речевой культуры. Рекомендации в области языковых норм с опорой на современные пособия и словари.

3.3. Развитие голоса как личного инструмента эффективной коммуникации

Упражнения по развитию голоса. Правильное дыхание как инструмент развития голоса.

4. Использование эмоционального интеллекта при проведении сложных переговоров

4.1. Управление уровнем напряженности за столом переговоров

Управление эмоциями и стрессменеджмент как ключевая компетенция личной эффективности. Основные методы и техники снятия психоэмоционального напряжения.

4.2. Работа со страхами. Ресурсное состояние для эффективного общения

Психологические вопросы подготовки к переговорному процессу. Страхи: почему возникают и как с ними справиться. Ресурсное состояние: как его найти и удержать.

5. Постпереговорные мероприятия: анализ переговоров, общение с участниками переговоров после завершения.

Результат переговоров. Соглашение по результатам переговоров. Психотехники завершения переговоров. Критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров. Конструктивные и негативные результаты переговоров. Планирование изменений по результатам переговоров.

Практические задания

Задание 1.

Заполните таблицу по экспресс-диагностике ведущей репрезентативной системы партнера по переговорам

Типы восприятия	Предпочитаемые слова	Предпочитаемые фразы
Визуал		

Аудиал		
Кинестетик		
Дигитал		

Задание 2.

На основании собственного практического опыта и теоретических знаний выделите факторы, способствующие и препятствующие эффективному влиянию на партнера по переговорам. Заполните таблицу.

Факторы, способствующие эффективному влиянию на подчиненного	Факторы, препятствующие эффективному влиянию на подчиненного

Задание 3.

Выделите приемы манипулирования, которые встречаются в ходе проведения переговоров. Как защититься от манипуляций в данных ситуациях?

Задание 4.

Назовите приемы формирования аттракции, которые могут быть эффективны в переговорном процессе.

Задание 5.

Составьте список основных причин страха переговорного процесса и публичного взаимодействия. Подготовьте чек-лист «Как превратить страх в ресурс».

Задание 6. Тренинг «Дебаты»

Задание 1. Просмотр видеосюжета «Отрывок из мультипликационного фильма «Малыш и Карлсон». Проанализируйте сюжет с точки зрения аргументации.

Задание 2. В подгруппах (6-7 человек) выполняется кейс – разминка – доказательная речь «Карлсон – положительный/ отрицательный герой». Выступление сторон. Прения сторон.

Задание 3. Ролевая игра «Дебаты». Определение субъектов аргументации, распределение по ролям, постановка задачи, формулировка тезиса. Выступление оппонента и проponenta. Прения сторон. Подведение итогов и обратная связь.

Методические рекомендации

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется с использованием дистанционных с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

выполнение домашних практических заданий по определенному разделу дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

Лекционные занятия проводятся по основным и наиболее сложным темам. Продолжительность занятия 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с. : ил.

3. Баржак, И.А. Сам дурак: как убеждать непробиваемых / И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2020. - 272 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые помогут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
5. Галло, К. Мастер слова. Секреты эффективных коммуникаций от ведущего спикера Америки / К. Галло. - М.: ЭКСМО, 2020. - 304 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с. - (Гид HBR)
7. Гартман, Т. Речь как меч / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Русский без ошибок).
8. Гартман, Т. Слово не воробей. Разбираем ошибки устной речи / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 224 с. - (Русский без ошибок).
9. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. - 9-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 544 с.
10. Гоулстон, Марк. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров / М. Гоулстон. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 272 с.
11. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
12. Как оставаться человеком на работе. Все грани эмоционального интеллекта. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 400 с.
13. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах / Гэвин Кеннеди. - 11-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 410 с.
14. Керпен, Д. Гений коммуникации: искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников: 11 навыков эффективного общения / Д. Керпен. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2020. - 352 с.
15. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
16. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.: ил. - (Практический тренинг с иллюстрациями)
17. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни / М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.: ил.
18. Наварро, Д. Опасные личности: как их вычислить и не дать манипулировать собой / Джо Наварро. - М.: ЭКСМО, 2020. - 352 с.
19. Непряхин, Н. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации / Н. Непряхин. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 204 с. - (Переговоры и риторика)
20. Саймон, Дж. К. Манипулятор в овечьей шкуре: как не стать жертвой его уловок / Дж. К. Саймон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Влияй и убеждай. Книги, которые помогут добиться своего)
21. Самыгин, С. И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / С.И. Самыгин; А.М. Руденко. - 5-е изд., перераб. - М.: Кнорус, 2021. - 472 с. - (Бакалавриат)

22. Сесно, Ф. Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы / Фрэнк Сесно. - Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 316 с.
23. Смирнова, Ю. Говори, не бойся! Искусство публичных выступлений: Ю. Смирнова. - М.: АСТ, 2020. - 256 с. - (Нонфикшн рунета)
24. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов; А. Алешина. - 7-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 432 с.
25. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)
26. Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 384 с. - (Экопокет)
27. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.
28. Эриксон, Т. Кругом одни идиоты. Найди ключ к пониманию каждого человека/ Т. Эриксон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 432 с.: ил. - (Книжный марафон)

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Основными видами самостоятельной работы слушателей без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы определенного раздела дисциплины.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю

необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым темам.

Учебная база Института оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Института, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Института.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Института.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы разрабатываются в соответствии с Положением о разработке тестовых вопросов для целей оценки степени и уровня освоения обучающимися дополнительных профессиональных программ, утвержденным ректором Института.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Понятие сложных переговоров, структура.
2. Планирование переговоров.
3. Основные элементы переговорного процесса.
4. Приемы построения информационной и убеждающей речи.
5. Условия проведения эффективных переговоров.
6. Как прогнозировать и анализировать поведение партнера.
7. Работа с реакциями оппонентов. Урегулирование конфликтов.
8. Техники эффективной коммуникации
9. Управление уровнем напряженности за столом переговоров
10. Ресурсное состояние для эффективного общения.
11. Общение с участниками переговоров после завершения.
12. Письменные коммуникации, телефонное взаимодействие

Примеры тестовых вопросов

1. Стратегия «Примитивные переговоры» применяется

а) в ситуации, когда дальнейшие отношения сторон, их согласие, взаимное доверие не предполагаются и целью переговоров является только выгода

б) в условиях жестокой конкурентной борьбы во всех сферах предпринимательства и бизнеса

с) для достижения взаимопонимания между деловыми людьми, даже если они принадлежат к разным культурам и цивилизациям

д) когда оппоненты пытаются шантажировать друг друга

2. К организационным моментам подготовки переговоров не относится такой вопрос как

а) формирование делегации

б) определение места и времени встречи

с) анализ проблемы и формирование общего подхода к переговорам

д) согласование с заинтересованными лицами и организациями касающихся их вопросов

3. Для поиска новых вариантов решения переговоров на этапе подготовки используется метод

а) балансных листов

б) анализа продуктов деятельности

с) мозгового штурма

д) экспертной оценки

4. Во время разговора партнер по общению принимает закрытую позу. О каком состоянии собеседника это свидетельствует?

а) Готов к эффективному взаимодействию

б) Чувствует себя психологически комфортно

с) Обманывает Вас

д) Испытывает психологический дискомфорт

5. По каким признакам можно предположить, что партнер по общению Вас обманывает?

а) Не меняет позу во время разговора

б) Отводит взгляд, слегка дотрагивается до кончика носа

с) Сидит в закрытой позе

д) Открыто жестикулирует

6. Воздействие на состояние, мысли, чувства и действия собеседника с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие, это

а) манипулирование

б) конфликт

с) психологическое влияние

д) стресс

7. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей - это вид влияния

а) аргументация

б) просьба

с) манипулирование

d) внушение

8. Когда два оппонента в конфликтной ситуации обладают одинаковой властью, но имеют взаимоисключающие интересы и не стремятся к согласию, то эффективна стратегия поведения

a) сотрудничество

b) компромисс

c) уход

d) соперничество

9. Собеседник начинает разговор на повышенных тонах. Выберите эффективный прием снижения его агрессивности.

a) Резко и жестко оборвать его

b) Прекратить разговор фразой: «Выйдите! Когда успокоитесь, зайдете!»

c) Понизить тембр голоса, говорить медленнее и тише

d) Попытаться успокоить фразами: «Успокойтесь! Не кричите!»

10. К эффективным приемам разрешения конфликтных ситуаций относится:

a) подчеркивание различий

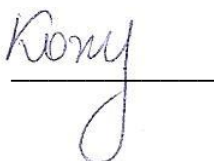
b) перебивание собеседника

c) негативная оценка личности собеседника

d) предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова