

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления  
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической  
работе

  
С.Н. Титов  
«25» сентября 2020 г.

### **ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ**

Программа учебной дисциплины вариативной части  
основной профессиональной образовательной программы высшего  
образования – программы бакалавриата по направлению подготовки  
38.03.03 Управление персоналом,  
направленность (профиль) образовательной программы  
Управление персоналом

(заочная форма обучения)

Составитель: Щеглова А.Е., к.п.н., доцент  
кафедры теоретических основ экономики и  
правоведения  
Сиверухина Т.В., ведущий специалист по  
кадровому делопроизводству ООО УК  
«Авторай»

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права,  
экономики и управления, протокол от «23» сентября 2020 г. №2

Ульяновск, 2020

## 1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Эффективные переговоры» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленность образовательной программы «Управление персоналом», заочной формы обучения.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является овладение основными техниками и приемами подготовки и проведения деловых переговоров.

Для реализации поставленной цели в процессе освоения дисциплины «Эффективные переговоры» решаются следующие задачи:

дать понятие «деловые переговоры» и их основные разновидности; раскрыть особенности подготовки и ведения деловых переговоров; познакомить с основными этапами ведения деловых переговоров; познакомить со стратегией и тактикой ведения деловых переговоров; раскрыть методы ведения деловых переговоров; раскрыть роль и значение понимания языка невербального поведения на переговорах; познакомить с эффективными технологиями ведения деловых переговоров.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Эффективные переговоры»

Этап формирования Компетенции	теоретический	модельный	практический
	знает	умеет	владеет
способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9)	ОР-1 - основные методы оказания убеждающего воздействия на собеседника	ОР-2 - использовать способности и приемы делового общения (переговоров) в различных ситуациях	ОР-3 – навыками осуществления делового общения (переговоров) в различных ситуациях
способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	ОР-4 - основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров	ОР-5 - использовать технологии делового взаимодействия в процессе переговоров	ОР-6 - навыками подготовки и проведения деловых переговоров
знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	ОР-7 – основные коммуникативные барьеры, способствующих возникновению конфликтных ситуаций в процессе деловых переговоров	ОР-8 - строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров в целях недопущения конфликтных ситуаций	ОР-9 – навыками использования вербальных и невербальных средств делового общения, а также распознавания намерения партнеров, пользующихся этими средствами

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные переговоры» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, направленность образовательной программы «Управление персоналом», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплин: «Конфликтология», «Психология влияния».

Результаты изучения дисциплины «Эффективные переговоры» являются теоретической и методологической основой для изучения дисциплин: «Технологии адаптации и управление профессиональным развитием».

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации, час.
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоятельная работа, час	
	Трудоемкость						
	Зачетные единицы	Часы					
6	2	72	2	6	-	58	зачет (6)
Итого	2	72	2	6	-	58	зачет (6)

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий:**

**5.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий:**

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
<b>6 семестр</b>				
Тема 1. Понятие и основные характеристики переговорного процесса		1		9
Тема 2. Переговоры как тип коммуникации	1	1		9
Тема 3. Методы ведения переговоров. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров.		1		10
Тема 4. Этапы ведения деловых переговоров		1		10
Тема 5. Эффективные технологии ведения переговоров	1	1		10
Тема 6. Этикет деловых переговоров		1		10
<b>ИТОГО:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>58</b>

## **5.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины**

### **Тема 1. Понятие и основные характеристики переговорного процесса**

Природа и сущность деловых переговоров. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Понятие деловых переговоров. Классификация деловых переговоров. Функции деловых переговоров.

### **Тема 2. Переговоры как тип коммуникации**

Деловое общение и деловые переговоры. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активное слушание. Аргументация и контраргументация. Психологическая технология принятия решения на переговорах. Невербальное поведение и деловые переговоры. Эффективные технологии ведения деловых переговоров. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах.

### **Тема 3. Методы ведения переговоров. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров**

Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Стратегия ведения деловых переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Правила ведения деловых переговоров.

### **Тема 4. Этапы ведения деловых переговоров**

Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Предварительные переговоры. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиций. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения. Завершение переговоров.

### **Тема 5. Эффективные технологии ведения переговоров**

Самоподача на переговорах. Умение торговаться. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах. Правила конструктивной критики. Формирование благосклонности партнера.

### **Тема 6. Этикет деловых переговоров**

Внешний облик. Культура речи. Культура поведения. Культура общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к защите реферата.

*Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине*

**Контрольная работа (в форме тестовых заданий):**

*Тестовые задания*

1. В какой период времени переговоры стали объектом широкого научного анализа?

- 1) середина XIX в.
  - 2) начало XX в.;
  - 3) вторая половина XX в.;
  - 4) конец XIX в.
2. Какого вида переговоров не существует?
- 1) мягкие;
  - 2) жёсткие;
  - 3) принципиальные;
  - 4) смешанные.
3. Для какого вида переговоров характерна ситуация, когда один из участников стремится избежать конфликта, ради достижения соглашения?
- 1) мягкие;
  - 2) жёсткие;
  - 3) принципиальные.
4. Что означает понятие «модель взаимных выгод»?
- 1) каждая из сторон формулирует свою позицию, свои интересы;
  - 2) принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон;
  - 3) принимаются решения на основе первоначальных требований.
5. Что из перечисленного не входит в допереговорный этап?
- 1) установление контакта;
  - 2) поиск решения;
  - 3) выполнение соглашений.
6. Что не входит в постпереговорный этап?
- 1) заключение соглашений;
  - 2) анализ проведённых переговоров;
  - 3) выполнение соглашений.
7. Что не относится к этапу подготовки к переговорам?
- 1) осуществление предварительных контактов партнёрами;
  - 2) определение условий проведения переговоров;
  - 3) техническая подготовка;
  - 4) представление своих интересов с учётом интересов сторон.
8. Что наиболее важно в завершении переговоров?
- 1) сохранить и закрепить доброжелательные отношения;
  - 2) добиться выполнения требований;
  - 3) чётко изложить свои требования.
9. Укажите неправильный ответ. Какие переговоры отличают переговоры от деловой беседы?
- 1) наличие двух или нескольких субъектов;
  - 2) более официальный характер;
  - 3) как правило предусматривает подписание документов.
10. Какая стратегия ведения переговоров не относится к малоэффективным? 1) жёсткое доминирование;
- 2) мягкая уступчивость;
  - 3) принципиальные переговоры.
11. Какой ход в схеме переговоров пропущен? Начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация - ... - завершение переговоров.
- 1) выработка и принятие решения
12. Какого метода ведения переговоров не существует?
- 1) мягкий подход;
  - 2) позиционный торг;
  - 3) переговоры по существу;
  - 4) ключевые переговоры.
13. Какой метод ведения переговоров предполагает – поиск ответов на следующие вопросы: в чём заключается идеальное решение поставленной проблемы, от каких аспектов идеального решения можно отказаться, какие предложения партнёра следует обязательно отклонить.

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный метод;
- 3) вариационный метод;

14. Какой метод предназначен для того, чтобы убедить партнёра в необходимости оценивать проблематику переговоров с учётом общих взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

15. Какой метод предполагает согласие за счёт того, что партнёры после неудавшейся попытки договориться между собой с учётом новых соображений частично отходят от своих требований?

- 1) метод интеграции;
- 2) компромиссный;
- 3) вариационный.

16. Какие переговоры максимально эффективны?

- 1) мягкая уступчивость;
- 2) жёсткое доминирование;
- 3) принципиальные переговоры.

17. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается высоким уровнем профессионализма?

- 1) американский;
- 2) французский;
- 3) китайский.

18. Какому национальному стилю ведения переговоров свойственен прагматизм?

- 1) китайский;
- 2) английский;
- 3) американский.

19. Какой национальный стиль ведения переговоров характеризуется чётким разграничением отдельных этапов?

- 1) английский;
- 2) американский;
- 3) китайский.

20. Какой национальный стиль ведения переговоров отличается осторожностью?

- 1) американский;
- 2) китайский;
- 3) российский.

21. Укажите неправильный ответ. Какие два основных аспекта составляют подготовительный период переговоров?

- 1) организационный;
- 2) заключительный;
- 3) содержательный.

22. Что не входит в подготовительный период переговоров?

- 1) анализ проблемы и интересов сторон;
- 2) определение переговорной позиции;
- 3) выполнение обязательств по договору.

23. Какую аббревиатуру носит понятие, означающее – лучшую альтернативу переговорному соглашению?

- 1) BATNA;
- 2) TOONA;
- 3) ЭПП.

24. Что не относится к числу вопросов, требующих взаимного одобрения сторон?

- 1) повестка дня;
- 2) очерёдность выступлений;
- 3) определение техники ведения переговоров.

25. Какой стратегии ведения переговоров характерно изложение максимальных требований в самом начале переговоров?

- 1) стратегия торга;
- 2) стратегия взаимных уступок;
- 3) стратегия ложных акцентов.

26. Какой этап переговоров имеет существенное значение для формирования атмосферы, в которой будет проходить переговоры?

- 1) уточнение интересов и позиций;
- 2) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;
- 3) достижение соглашения.

27. Какой из перечисленных элементов Р. Фишер и С. Браун не относили к числу элементов, способствующих благоприятному климату в процессе ведения переговоров:

- 1) рациональность;
- 2) понимание;
- 3) логика;
- 4) отсутствие поучительного тона.

28. На каком этапе переговоров участники должны выработать основные параметры совместного решения проблемы?

- 1) обсуждение;
- 2) уточнение интересов;
- 3) достижение соглашения.

29. Какой вид вопросов предполагает предоставление оппоненту возможность выбора из двух-трёх вариантов?

- 1) альтернативный;
- 2) наводящий;
- 3) риторический.

30. Что обычно понимается под итогом переговоров?

- 1) решение, устраивающее обе стороны;
- 2) оставление приятного впечатления;
- 3) принятие решения на первоначальных условиях.

31. Что подразумевается под периодом «глухой поры»?

- 1) период, когда один из оппонентов излагает свою позицию;
- 2) переговорный процесс приостанавливается;
- 3) переговорный процесс завершается ссорой и завершением сотрудничества.

32. Как характеризуется принцип Парето?

- 1) результат переговорного процесса зависит от первых 10 минут;
- 2) для удачного завершения переговоров вы должны иметь незначительное преимущество, которым нужно воспользоваться в самом конце переговорного процесса;
- 3) 20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80 % усилий дают 20 % результата.

33. Что понимается под «принципиально новым решением»?

- 1) решение, которое максимально удовлетворяет интересы каждой из сторон;
- 2) внесение поправок в первоначальное предложения;
- 3) преимущество, которое позволяет склонить оппонента к принятию соглашения на ваших условиях.

34. Какой приём не относится к группе приёмов, используемых при позиционном торге?

- 1) завышение требований;
- 2) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- 3) подчёркивание общности.

35. Что понимается под тактикой «салями»?

- 1) информация предоставляется оппоненту очень маленькими порциями;
- 2) показать оппоненту разочарование, таким образом, расслабив его;
- 3) постоянное давление на оппонента.

36. Какая группа приёмов ориентирована на партнёрский подход?

- 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;

- 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приёмы носящие двойственный характер.
37. Приёмы какой группы демонстрируют отношение к оппоненту как к противнику? 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;
- 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приемы носящие двойственный характер.
38. К какой группе приёмов относится «экономия аргументов»? 1) приёмы, используемые при конструктивных переговорах;
- 2) приёмы, используемые при позиционном торге;
  - 3) приемы носящие двойственный характер.
39. В чём смысл пакетирования?
- 1) несколько вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению вместе;
  - 2) подведение итогов в форме перечисления всех ранее сказанных аргументов;
  - 3) затягивание переговоров.
40. Какому понятию соответствует определение: «...- это активная форма публичного выступления»?
- 1) презентация
41. Укажите неправильный ответ. Отличие презентации от других форм публичных выступлений:
- 1) публика располагает конкретными знаниями;
  - 2) побуждает к действию;
  - 3) интересна для аудитории и носит конкретный характер.
42. Укажите неправильный ответ. Что понимается под презентационными затратами?
- 1) время на подготовку и проведение презентации;
  - 2) использование технических средств;
  - 3) стоимость усилий специалистов;
  - 4) ожидание публики.
43. Что понимается под «профилем аудитории»?
- 1) объединившую людей причину;
  - 2) определённый социальный слой, объединяющий аудиторию;
  - 3) специфика работы слушателей.
44. На какие три этапа принято разделять проведение презентации? 1) начальный, средний, завершающий;
- 2) вступительная часть, основная и заключительная;
  - 3) открывающий, содержательный и итоговый.
45. Какие решения принимаются на основе прошлого опыта и ощущения его правильности?
- 1) интуитивные;
  - 2) рациональные;
  - 3) инертные.
46. Что не относится к основным видам неожиданностей в решении проблем на переговорах?
- 1) непредвиденные проблемы;
  - 2) неожиданное сотрудничество;
  - 3) технические проблемы;
  - 4) неожиданное сопротивление.
47. О каком понятие говорится в определении: «...- процесс адаптации к культуре и климату, присущему новому культурному окружению, происходящий каждый раз, когда человек оказывается в новой организации в родной стране или за рубежом»?
- 1) аккультурация
48. О каком понятие говорится в определении: «...- процесс сближения и интернационализации бизнеса, происходящий в современном мире благодаря индустриализации на основе последних достижений науки и развития современных технологий»?
- 1) конвергенция
49. Что понимается под нейтралитетом?

- 1) отсутствие позиции;
  - 2) поведение с нейтральной позицией;
  - 3) использование в переговорах тактики мягкого подхода.
50. О каком понятие говорится в определении: «...- ситуация, когда невыполнение одного обещания может вызвать крушение всех договорённостей сторон»?
- 1) эффект домино

***Вопросы для самостоятельного изучения обучающимися  
(темы мини-выступлений)***

1. Переговорный процесс: понятие, подходы к определению.
2. Переговорный процесс как форма и способ коммуникации.
3. Основные ситуации и функции деловых переговоров.
4. Классификация деловых переговоров.
5. Переговорная практика в обществах с различными социально- экономическими и политическими системами.
6. Переговорная практика в современных российских реалиях.
7. Национальные стили ведения деловых переговоров.
8. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров.
9. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах.
10. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса.
11. Подготовка к переговорам: выбор команды, участники и роли переговорщиков.
12. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия.
13. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры.
14. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды.
15. Начальный этап переговоров: размещение участников.
16. Процедура и регламент переговоров. Согласование повестки дня.
17. Психологические приемы в начале переговорного процесса.
18. Классификация психологических типов участников переговоров.
19. Выявление общих интересов в процессе переговоров.
20. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров.
21. Презентация компании, видение проблемы на разных стадиях переговоров.
22. Интересы сторон в переговорном процессе: общие положения. Понятия «позиции» и «интересы».
23. Психотехнологии выявления и согласования интересов.
24. Роль дискуссии в выявлении интересов.
25. Интересы и критерии результативности переговоров.
26. Психология ожидания в переговорном процессе.
27. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений.
28. Интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах.
29. Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
30. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков.
31. Управление конфликтом в переговорном процессе.
32. Альтернативные варианты на переговорах: выдвижение, обсуждение и оценка вариантов, схемы изобретения.
33. Завершение переговоров: типы решений для достижения согласия.
34. Методы завершения переговоров.
35. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
36. Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
37. Феномены индивидуальных решений при переговорах.

38. Эффекты оценки и выбора альтернатив при переговорах.
39. Оценочные эффекты после принятия решений.
40. Феномены коллективных решений при переговорах.
41. Стили принятия решений на переговорах.
42. Применение стратегий соперничества и сотрудничества на переговорах.
43. Выбор стратегии переговоров.
44. Переговорные тактики: приемы влияния.
45. Вопросы как инструмент переговорного процесса.
46. Мифы и модели эффективных переговоров.
47. Психологическая сущность манипуляции в ходе переговорного процесса.
48. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
49. Личностно-психологические манипуляции в ходе переговорного процесса.
50. Манипуляции организационно-процедурного характера в ходе переговорного процесса.
51. Манипуляции в предпринимательской деятельности и их учет в процессе ведения переговоров.

### *Перечень практических заданий*

1. Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему?
2. Используйте речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:
  - А. Показать заинтересованность в словах собеседника.
  - Б. Попросить дополнительных разъяснений.
  - В. Сделать вывод, предложить вариант резюме.
  - Г. Дать оценку ситуации.
  - Д. Отказать партнеру в поддержке.
  - Е. Перенести решение вопроса на более поздний срок.
  - Ж. Выразить несогласие с позицией партнера.
3. Одобрить позицию собеседника.
  - И. Признаться в своей некомпетентности.
  - К. Вежливо отклонить спорное предложение.
3. Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.
  - А. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.
  - Б. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.
  - В. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.
  - Г. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.
4. Обсудите следующие ситуации:
  - А. В деловом контакте предпочтительно использовать:
    - а) утверждения,
    - б) вопросы.
  - Б. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:
    - а) дать моментальный и эффективный отпор;
    - б) сделать паузу перед ответом.
  - В. Переговоры все время прерываются по вине вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?
    - а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
    - б) вы показываете поведением свое недовольство;
    - в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

5. Примите участие в игре.

Условия: в переговорах участвуют ведущие специалисты двух фирм, желающих заключить договор о сотрудничестве. Основа — акционирование фирмы обеими сторонами в долях: 30-70%. На этом настаивает одна из сторон. Ее аргумент — контакты с зарубежными партнерами, стабильность, популярность на рынке. Подумайте, при помощи каких доводов другая сторона может добиться половинного участия в пакете акций?

Стороны представлены коммерческими директорами, экономистами и юристами от каждой из фирм.

Метод ведения переговоров – переговоры по существу. Тактика – постепенные уступки.

6. Прочитайте диалог партнеров по переговорам и определите:

роли партнеров; метод ведения переговоров; тактические приемы сторон; степень достижения каждой из сторон поставленной цели.

А: Перейдем к делу. По условиям нашего договора, Вы должны были отгрузить нам крупы до начала нового квартала. Нарушение Вами этого пункта договора привело к простоя агрегата по расфасовке сыпучих продуктов. Сегодня уже 14-е, а наше последнее письмо с рекламацией в ваш адрес мы отправили 3-го.

Б.: Позвольте объяснить Вам ситуацию. Мы получаем сыпучие продукты, в том числе и крупы, из разных стран. Произошла задержка состава с зерном на границе, причем не по нашей вине. Однако сейчас все крупы уже отгружены в наши хранилища.

А.: Извините, господин Б., но при всем желании я не могу считать проблему решенной. Наши машины простаивают, рабочие не получают зарплату...

Б.: Нарушение наших обязательств было вызвано форс-мажорными обстоятельствами. Но ведь сейчас мы уже готовы их выполнить!

А: Вряд ли можно согласиться с таким доводом. В нашем контракте среди перечисленных форс-мажорных обстоятельств ничего не сказано о задержке составов с зерном на границе.

Б.: Я понимаю вас, господин А. Думаю, что мы сможем исправить положение, только компенсировав вам убытки. Для того чтобы наши отношения не прерывались из-за этой истории, прошу Вас дать нам 5 дней для решения всех проблем.

А: Мы долгое время работали достаточно продуктивно и согласованно. Думаю, что будет правильно дать вам срок до 21-го. Но, надеюсь, вы понимаете, что это окончательный срок? Дальше наш конфликт сможет разрешить только суд.

Б.: Спасибо. Вы приняли верное решение. Обещаю, что мы не подведем Вас.

А.: Остается только надеяться...

### **Тест «Стратегии взаимодействия»**

#### *Инструкция*

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения американский психолог К. Томас описывает перечисленные ниже возможные варианты поведения индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар. Вам необходимо выбрать в каждой паре то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения в повседневных ситуациях конфликта мнений. Вы ставите номер очередного вопроса и букву выбранного вами ответа.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем осуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека.

- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. **А.** Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б.** Я стараюсь добиться своего.
7. **А.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б.** Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого результата.
8. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. **А.** Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- Б.** Я предпринимаю все усилия, чтобы добиться своего.
10. **А.** Я твердо стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. **А.** Первым делом я стараюсь четко определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б.** Я стараюсь успокоить другого человека, а главное – сохранить наши отношения.
12. **А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. **А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. **Б.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. **А.** Я стараюсь успокоить другого человека, а главное – сохранить наши отношения. **Б.** Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б.** Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. **А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать ненужной напряженности.
18. **А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. **А.** Первым делом я стараюсь четко определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. **А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б.** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. **А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б.** Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. **А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б.** Я отстаиваю свои желания.
23. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- Б.** Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. **А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б.** Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. **А.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если эти сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

*Ключ:*

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

В каких ситуациях делового общения наиболее целесообразны те или иные стратегии взаимодействия:

***Приспособление («медвежонок»):***

• наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

- предмет разногласий более существенен для оппонента, чем для вас;
- открывается возможность более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие;
- существует возможность позволить подчиненным действовать по собственному усмотрению, с тем чтобы они приобрели умения и навыки, извлекая уроки из собственных ошибок;
- необходимо признать собственную неправоту;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особенно волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

#### ***Компромисс («лиса»):***

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- требуется принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить нормальные взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять.

#### ***Сотрудничество («сова»):***

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов;
- основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
- необходима интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;
- представляется важным усиление личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;
- у вас тесные, длительные и взаимосвязанные отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

#### ***Игнорирование, избегание («черепаха»):***

- источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными задачами;
- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляется более предпочтительным, чем немедленное принятие какого-либо решения;
- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем;
- подчиненные и коллеги могут сами успешно урегулировать конфликт;
- напряженность слишком велика, вы чувствуете необходимость ее ослабления;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;

- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое ее обсуждение может только ухудшить ситуацию.

***Соперничество, конкуренция («акула»):***

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- целесообразно при решении глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности руководителя в своей работе);
- идет взаимодействие с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль;
- исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

***Тест «Способность к взаимодействию с другими людьми»***

***Инструкция***

Обведите кружком: выбранный вами ответ исходя из наиболее типичного для вас выбора и поведения:

1. Как часто вы стараетесь бывать среди людей?

- А) очень часто;
- Б) часто;
- В) когда как;
- Г) редко;
- Д) очень редко.

2. Как часто вам хотелось бы быть вовлеченным в деятельность других людей?

- А) очень часто;
- Б) часто;
- В) когда как;
- Г) редко;
- Д) очень редко.

3. Как часто вы стараетесь участвовать в коллективных мероприятиях?

- А) очень часто;
- Б) часто;
- В) когда как;
- Г) редко;
- Д) очень редко.

4. Как часто вы хотите, чтобы вас оставили в покое?

- А) очень часто;
- Б) часто;
- В) когда как;
- Г) редко;
- Д) очень редко.

5. Как часто вы чувствуете беспокойство по поводу встречи с незнакомым человеком?

- А) очень часто;
- Б) часто;
- В) когда как;
- Г) редко;
- Д) очень редко.

6. С каким числом людей вы хотели бы близко взаимодействовать?

- А) с очень большим;
- Б) с большим;
- В) когда как;
- Г) с малым;
- Д) с очень малым.

7. От какого числа людей вы бы хотели держаться на расстоянии?

- А) от очень большого;
- Б) от большого;
- В) когда как;
- Г) от малого;
- Д) от очень малого.

8. Много ли есть людей, с которыми вы можете близко общаться довольно долгое время?

- А) очень много;
- Б) много;
- В) когда как;
- Г) мало;
- Д) очень мало.

За ответы на вопросы начисляются баллы.

#### Оценка результатов

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8
А	5	5	5	1	1	5	1	5
Б	4	4	4	2	2	4	2	4
В	3	3	3	3	3	3	3	3
Г	2	2	2	4	4	2	4	2
Д	1	1	1	5	5	1	5	1

#### Комментарий

**36 и более баллов.** Вы прирожденный коммуникатор. Среди людей вы чувствуете себя свободно, как рыба в воде. Вы легко устанавливаете контакты. У вас много знакомых, и это раскрывает перед вами дополнительные возможности.

**19-35 баллов.** В обществе вы чувствуете себя достаточно уверенно, но есть немало персон и компаний, которых вы предпочитаете избегать. Если ваша работа связана с людьми, задумайтесь, не стоит ли вам уделить часть времени и средств на тренинг общения - это окупится сторицей.

**18 и менее баллов.** Похоже, вы из тех робких натур, для которых даже телефонный звонок - проблема. Скорее всего, вы немало теряете, несмотря на свои способности в других областях. Работайте над собой.

#### Тест «Терпимость к людям, гибкость в общении» Инструкция:

Выберите один из вариантов ответов - «А» или «Б».

1. Вас посетила гениальная идея. Расстроит ли вас равнодушие коллег?

- А) да, Б) нет.

2. Испытываете ли вы раздражение, встретив нетрезвого человека в общественном месте?

- А) да, вам он неприятен,
- Б) если он держится в рамках приличий, то вам все равно.

3. Когда вам приходится общаться с человеком из другой социальной среды, легко ли вам найти с ним общий язык?

- А) да,
- Б) нет.

4. Как вы реагируете, когда над вами подшучивают?

- А) стараетесь ответить в той же манере,
- Б) чувствуете раздражение.

5. Услышав неприятную для вас новость, сохраняете ли вы спокойствие?

- А) да, Б) нет.

6. Если вы привели в компанию своего друга и он привлек всеобщее внимание, как вы реагируете?

А) расстраиваетесь, что из-за этого вы лишаетесь внимания общества,

Б) радуетесь за него.

За ответы на вопросы начисляются баллы.

#### *Оценка результатов*

Вопросы	1	1	3	4	5	6
А	0	0	2	2,	2	0
Б	2	2	0	0	0	2

#### *Комментарий*

**2 и менее б а л л а .** Ваша непреклонность граничит с упрямством. Вам трудно ладить с людьми, которые думают иначе, чем вы. Скорее всего, вы просто подавляете окружающих, навязывая им свое мнение. Такая позиция может принести кратковременный успех, но при этом вокруг вас создается психологическое напряжение, которое рано или поздно разрядится.

**3-8 б а л л о в .** Вы способны воспринять необычную идею или понять иную точку зрения, но иногда вы проявляете жестокость и резкость в суждениях. Старайтесь не злоупотреблять такими силовыми методами.

**От 9 б а л л о в .** Вам несложно действовать в чуждой для вас среде. Вы способны принять революционную идею, согласиться с парадоксальным, на первый взгляд, поступком. Для вас не составляет труда отказаться от своего мнения, если оно идет вразрез с фактами. Вы никогда не будете настаивать на своей позиции, если осознали свои ошибки, и всегда готовы проявить уважение к чужому мнению, каким бы странным оно ни казалось. Окружающим с вами легко.

#### *Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение?»*

Руководители ведут себя по-разному, выступая на совещаниях: одни скромно, с оглядкой, другие, наоборот, безапелляционно! Ни та, ни другая линия поведения не может быть отвергнута как неправильная с порога. Все зависит от конкретной ситуации.

В одних случаях успех приносит выступление, не допускающее возражений, в других – дипломатически тонкое. К сожалению, большая часть участников деловых дискуссий не меняет свой стиль спора, не учитывает конкретной обстановки, полагается только на свой темперамент и не пытается критически осмыслить свои выступления к счастью, однако, в глубине души каждый жаждет самосовершенствования. Реализовать это желание можно, и начинать следует с самооценки. Для облегчения самооценки предлагается данный тест. Он поможет вам проанализировать свою линию поведения на совещаниях, дискуссиях, то есть стиль.

*Инструкция.* Поставьте (это надо сделать корректно' и'объективно) сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их у каждого вопроса. Не бойтесь ставить и крайние оценки. Оценки означают: - 1 – Нет, так совсем не бывает.

2 – Нет, как правило, так не бывает.

3 – Неопределенная оценка.

4 – Да, как правило, так бывает.

5– Да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.

4. Мне, в основном, удастся привести логически правильные аргументы при обсуждениях.

5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то я защищаюсь несмотря ни на что.

7. Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого имеются трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точку зрения других и стараюсь включить ее в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто они мои.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать их труд.
23. Увлекаясь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, которые очень редко просят слова.

**Подведение итогов.** Сложите балльные оценки, проставленные вами против утверждений: 1. 3. 5. 7. 9. 11. 14. 16. 18. 20. 22. 24. 27. 29. 31. 33. 35. 36. 37 и 40, и обозначьте сумму через «А» (она находится в интервале от 20 до 100). Для получения суммы «В» сложите баллы в остальных вопросах: 2. 4. 6. 8. 10. 12. 13. 15. 17. 19. 21. 23. 25. 26. 28. 30. 32. 34. 38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты этого теста показывают вам, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным. Если сумма «А» по крайней мере на 10 баллов превышает сумму «В», то большая часть людей должна считать вас хорошим дипломатом; если же сумма «В» как минимум на 10 баллов больше суммы «А», то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно. Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной, в зависимости от обстоятельств.

Допустим, ваш стиль поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае дипломатический стиль означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши собственные идеи согласуются с мыслями сотрудников.

При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания убеждаются, что имеется и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично. У всех появляется желание «тянуть в одну сторону».

*Авторитарные* участники совещания стремятся протащить свои идеи и проекты, не обращая внимания на окружающих. Они действуют агрессивно, динамично, напористо, а зачастую и самонадеянно. У их партнеров по совещанию редко появляется возможность высказаться, они как бы загнаны в угол. При авторитарном ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает много новой информации и формулирует свое мнение категорично, не допуская никаких возражений. Он не добивается всеобщего согласия, не стремится сделать решение общим делом, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

### ***Перечень учебно-методических изданий кафедры по вопросам организации самостоятельной работы обучающихся***

**1. Черных, Алла Викторовна.** Эффективные переговоры [Текст] : учебно-методические рекомендации / ФГБОУ ВО "УлГПУ им. И.Н. Ульянова". - Ульяновск : ФГБОУ ВО "УлГПУ им. И.Н. Ульянова", 2017. - 26 с. - Список лит.: с. 25. - 1.00.  
URL: [http://els.ulspu.ru/?song\\_lyric=%d1%8d%d1%84%d1%84%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%b8%d0%b2%d0%bd%d1%8b%d0%b5-%d0%bf%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%b3%d0%be%d0%b2%d0%be%d1%80%d1%8b](http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%8d%d1%84%d1%84%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%b8%d0%b2%d0%bd%d1%8b%d0%b5-%d0%bf%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%b3%d0%be%d0%b2%d0%be%d1%80%d1%8b)

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Организация и проведение аттестации бакалавра**

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

#### ***7.1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:***

Компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатели формирования компетенции - образовательные результаты (ОР)		
		Знать	Уметь	Владеть
способностью использовать приемы первой помощи	Теоретический (знать) основные приемы первой помощи,	ОР-1 - основные методы оказания убеждающего воз-		

методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9)	методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	действия на собеседника		
	<b>Модельный (уметь)</b> применять основные приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций		ОР-2 - использовать способы и приемы делового общения (переговоров) в различных ситуациях	
	<b>Практический (владеть)</b> способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций			ОР-3 – навыками осуществления делового общения (переговоров) в различных ситуациях
способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	<b>Теоретический (знать)</b> теоретические основы осуществления делового общения	ОР-4 - основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров		
	<b>Модельный (уметь)</b> осуществлять деловое общение		ОР-5 - использовать технологии делового взаимодействия в процессе переговоров	
	<b>Практический (владеть)</b> способностью осуществлять деловое общение			ОР-6 - навыками подготовки и проведения деловых переговоров
знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	<b>Теоретический (знать)</b> основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, основные факторы, способствующие развитию стрессовых и конфликтных ситуаций	ОР-7 – основные коммуникативные барьеры, способствующие возникновению конфликтных ситуаций в процессе деловых переговоров		
	<b>Модельный (уметь)</b> ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов, анализировать условия и профессиональные факторы, способствующие развитию стресса		ОР-8 - строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров в целях недопущения конфликтных ситуаций	
	<b>Практический (владеть)</b> способностью диагностики и управления конфликтами			ОР-9 – навыками использования вербальных и невербальных средств делового общения,

	и стрессами в организации		а также распознавания намерения партнеров, пользующихся этими средствами
--	---------------------------	--	--



<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>ОС-4</b> зачет в форме устного собеседования по вопросам
---------------------------------	--

Оценочными средствами текущего оценивания являются: устные доклады (мини-выступление перед группой), выполнение практического задания, тест по теоретическим вопросам дисциплины. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических занятиях.

### Критерии и шкалы оценивания

#### ОС-1 Контрольная работа

##### Критерии и шкала оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания (максимальное количество баллов)
Знает основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров, в т.ч. в кризисных ситуациях	Теоретический (знать)	31
Знает основные коммуникативные барьеры, способствующих возникновению конфликтных ситуаций в процессе деловых переговоров	Теоретический (знать)	31
Всего:		62

#### ОС-2 Мини выступление

##### Критерии и шкала оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Знает основные методы оказания убеждающего воздействия на собеседника	Теоретический (знать)	5
Умеет использовать способы и приемы делового общения (переговоров) в различных ситуациях	Модельный (уметь)	5
Знает основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров	Теоретический (знать)	5
Умеет использовать технологии делового взаимодействия в процессе переговоров	Модельный (уметь)	10
Всего:		25

#### ОС-3 Выполнение практического задания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Знает основные коммуникативные барьеры, способствующих возникновению конфликтных ситуаций в процессе деловых	Теоретический (знать)	5

переговоров		
Умеет строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров в целях недопущения конфликтных ситуаций	Модельный (уметь)	10
Владеет навыками подготовки и проведения деловых переговоров	Практический (владеть)	10
Всего:		25

#### **ОС-4 Зачет в форме устного собеседования по вопросам**

При проведении зачета учитывается уровень знаний обучающегося при ответах на вопросы (теоретический этап формирования компетенций), умение обучающегося отвечать на дополнительные вопросы по применению теоретических знаний на практике (модельный этап формирования компетенций) и по выполнению обучающимся заданий текущего контроля (практический этап формирования компетенций).

#### **Критерии и шкала оценивания зачета:**

Критерий	Этапы формирования компетенций	Количество баллов
Знает основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров в различных, в т.ч. кризисных ситуациях	Теоретический (знать)	0-10
Умеет использовать технологии делового взаимодействия в процессе переговоров	Модельный (уметь)	11-21
Владеет навыками подготовки и проведения деловых переговоров	Практический (владеть)	22-32

#### **7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:**

1. Природа и сущность деловых переговоров.
2. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
3. Понятие деловых переговоров. Классификация деловых переговоров.
4. Функции деловых переговоров.
5. Деловое общение и деловые переговоры.
6. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активное слушание.
7. Аргументация и контраргументация.
8. Психологическая технология принятия решения на переговорах.
9. Невербальное поведение и деловые переговоры.
10. Эффективные технологии ведения деловых переговоров.
11. Приемы влияния на партнеров по переговорам.
12. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах.
13. Уровни ведения деловых переговоров.
14. Преодоление сомнений и возражений на переговорах.
15. Вариационный метод.
16. Метод интеграции.
17. Метод уравнивания.
18. Компромиссный метод.
19. Стратегия ведения деловых переговоров.
20. Тактика ведения деловых переговоров.

21. Правила ведения деловых переговоров.
22. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект.
23. Предварительные переговоры.
24. Этап «Small talking».
25. Этап взаимного предъявления позиции.
26. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиций.
27. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы.
28. Этап принятия решения. Завершение переговоров.
29. Самоподача на переговорах.
30. Умение торговаться.
31. Приемы влияния на партнеров по переговорам.
32. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах.
33. Уровни ведения деловых переговоров.
34. Преодоление сомнений и возражений на переговорах.
35. Правила конструктивной критики.
36. Формирование благосклонности партнера.
37. Внешний облик.
38. Культура речи.
39. Культура поведения.
40. Культура общения.
41. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.6 программы.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.**

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1.	Контрольная работа	Контрольная работа выполняется в форме письменного тестирования по теоретическим вопросам курса. Регламент – 1-1.5 минуты на один вопрос.	Тестовые задания
2.	Мини-выступление	Мини-выступление обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика мини-выступлений выдается на первых семинарских занятиях, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Регламент – 3-5 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы мини-выступлений
3.	Выполнение	Может выполняться индивидуально либо в	Перечень практиче-

	практического задания	малых группах (по 2 человека) в аудиторное и во внеаудиторное время (сбор материала по теме работы). Текущий контроль проводится в течение практического задания.	ских заданий
4.	Зачет в форме устного собеседования по вопросам	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценки «зачтено»/«не зачтено» учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Перечень примерных вопросов к зачету

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

### Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине 6 семестр

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов за занятие	Максимальное количество баллов по дисциплине
1.	Посещение лекций	1	1
2.	Посещение практических занятий	1	3
3.	Работа на занятии		164
4.	Зачёт		32
<b>ИТОГО:</b>	2 зачетных единицы		<b>200</b>

### Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

*Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся в 5 семестре*

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	зачет
<b>6 семестр</b>	Разбалловка по видам работ	1 x 1=1 балл	3 x 1=3 балла	164 балла	32 балла
	Суммарный макс. балл	1 балл max	4 балла max	168 баллов max	200 баллов max

### Критерии оценивания работы обучающегося по итогам семестра

По итогам изучения дисциплины «Эффективные переговоры», трудоёмкость которой составляет 2 ЗЕ и изучается во 6 семестре, обучающийся набирает определённое количество баллов, которое соответствует «зачтено» или «не зачтено» согласно следующей таблице:

	Баллы (2 ЗЕ)
«зачтено»	более 100
«не зачтено»	100 и менее

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Основная литература

1. Папкина, Ольга Викторовна. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - 1. - Москва : Вузовский учебник, 2020. - 160 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - ISBN 978-5-16-100641-2. - ISBN 978-5-16-006554-0.

URL: <http://znanium.com/go.php?id=1110123>

2. Кулагина, Наталия Владимировна. Деловые коммуникации. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 234 с. - ISBN 9785955805153. URL: <http://znanium.com/go.php?id=557755>

### Дополнительная литература

3. Кеннеди, Гэвин. Переговоры: Полный курс : Учебное пособие. - 4. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 388 с. - ISBN 9785961452679.

URL: <http://znanium.com/go.php?id=915917>

4. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова. - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. - ISBN 978-5-4332-0185-9.

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

### Интернет-ресурсы

- <http://ctl.tpu.ru/files/prkommenedup.pdf>
- <http://nvsu.ru/ru/Intellekt/1131/Islamova%20N.V.%20Kommunikatsionniy%20menedzhment%20-%20Uchebnoe%20posobie%20-%202009.pdf>
- [http://www.muiv.ru/studentu/kafedry/kafedra\\_menedzhment\\_i\\_marketing/metodiches-kie\\_posobiya/km.pdf](http://www.muiv.ru/studentu/kafedry/kafedra_menedzhment_i_marketing/metodiches-kie_posobiya/km.pdf)
- [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9\\_%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82)

### Электронные библиотечные системы (ЭБС), с которыми сотрудничает «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»

№	Название ЭБС	№, дата договора	Срок использования	Количество пользователей
1	«ЭБС ZNANIUM.COM»	Договор № 990 от 24.04.2020	с 01.06.2020 по 31.05.2021	8 000
2	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (+коллекция Мультимедиа-Аудиокниги для инклюзивного образования)	Договор № 1638 от 23.09.2020	с 22.11.2020 по 21.11.2021	8 000
3	ООО «ИВИС»	Договор № 500 от 19.02.2020	с 19.02.2020 до 19.02.2021	100%
4	ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» Коллекция «Легендарные книги»	Договор № 2816 от 27.11.2019	с 13.12.2019 по 13.12.2020	100%

5	ЭБС Лань» коллекция «Искусствоведение-Издательство Планета музыки» (+произведения для лиц с проблемами зрения)	Договор № 758 от 20.03.2020	с 20.03.20 по 20.03.21	100%
6	ООО «Издательство Лань» Сетевой педагогический университет	Договор № ЭБ СПУ 1678 от 31.05.2018	с 31.05.18 до 31.12.2021 с последующей пролонгацией на каждый последующий год	100%
7	Национальная электронная библиотека	Договор № 101/НЭБ/6623 от 25.02.2020	С 25.02.20 по 25.02.25 с последующей пролонгацией на следующие 5 лет	100%

### 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В соответствии с учебным планом соответствующего направления подготовки дисциплина «Эффективные переговоры» изучается студентами-заочниками в 6 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

**Запись лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

**Практическое занятие** – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на практическом занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов организации производства. Участие в практическом занятии позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач и моделей в области организации производства.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными.

#### Подготовка к мини-выступлению.

Мини-выступления делаются по каждой теме с целью проверки теоретических знаний обучающегося, его способности самостоятельно приобретать новые знания, работать с информационными ресурсами и извлекать нужную информацию.

Мини-выступления заслушиваются в начале занятия после изучения соответствующей темы. Продолжительность доклада не должна превышать 5 минут. Тему доклада студент выбирает по желанию из предложенного списка.

При подготовке мини-выступления студент должен изучить теоретический материал, используя основную и дополнительную литературу, обязательно составить план доклада (перечень рассматриваемых им вопросов, отражающих структуру и последовательность материала), подготовить раздаточный материал или презентацию. План доклада необходимо предварительно согласовать с преподавателем.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к простому воспроизведению текста, не допускается простое чтение составленного конспекта доклада. Выступающий также должен быть готовым к вопросам аудитории и дискуссии.

**Подготовка к тесту.**

При подготовке к тесту необходимо изучить теоретический материал по дисциплине. С целью оказания помощи студентам при подготовке к тесту преподавателем проводится групповая консультация с целью разъяснения наиболее сложных вопросов теоретического материала.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по дисциплине «Эффективные переговоры» является зачет в 6 семестре.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы.

### **Планы практических занятий**

#### **Тема 1. Понятие и основные характеристики переговорного процесса**

Природа и сущность деловых переговоров. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Понятие деловых переговоров. Классификация деловых переговоров. Функции деловых переговоров.

#### **Тема 2. Переговоры как тип коммуникации**

Деловое общение и деловые переговоры. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активное слушание. Аргументация и контраргументация. Психологическая технология принятия решения на переговорах. Невербальное поведение и деловые переговоры. Эффективные технологии ведения деловых переговоров. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах.

#### **Тема 3. Методы ведения переговоров. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров**

Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Стратегия ведения деловых переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Правила ведения деловых переговоров.

#### **Тема 4. Этапы ведения деловых переговоров**

Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Предварительные переговоры. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиций. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиций. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения. Завершение переговоров.

#### **Тема 5. Эффективные технологии ведения переговоров**

Самоподача на переговорах. Умение торговаться. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах. Правила конструктивной критики. Формирование благосклонности партнера.

#### **Тема 6. Этикет деловых переговоров**

Внешний облик. Культура речи. Культура поведения. Культура общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами.

## 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Образовательный процесс обеспечивается достаточной информационно-библиографической базой, современными техническими средствами, информационными и коммуникационными технологиями.

В процессе проведения учебных занятий могут быть использованы мультимедийные технологии, аудиоаппаратура, видеоаппаратура.

Для подготовки к учебным занятиям используются университетский библиотечный фонд, кафедральная библиотека, современные информационные и коммуникационные технологии (Интернет), при необходимости аудио- и видеотека, видеокамера, фотоаппаратура, компьютерная и копировальная техника.

### Лицензионные программы

- \* Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
- \* Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0239407857, контракт №021118-1ЛД от 30.11.2018 г., действующая лицензия.
- \* Операционная система Microsoft Windows 8 OEM, договор №672 от 14.07.2014
- \* Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic, OpenLicense: 62135981, договор № 799 от 25.09.2013 г., действующая лицензия.
- \* Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
- \* Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
- \* Браузер Архиватор Google Chrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.
- \* «Консультант +» (Договор №1-2016-1478 от «1» октября 2016 года).
- \* «Гарант» (Договор с ООО «Гарант-Сервис Симбирск» № 305/015/2018 от 21.03.2018 г.).

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Эффективные переговоры	Учебный корпус на ул. Корюкина, д. 2/9 Учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестаций студентов, ауд. 302  Стол ученический - 16 шт; Стул ученический - 32 шт; Стол одно тумбовый – 1 шт.; Стул офисный – 1 шт. Кафедра настольная – 1 шт;	432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, р-н Ленинский, ул. Корюкина, д. 2/9

	<p>Мультимедийная система SMART Board SB685– 1 шт;  Доска белая магнитно-маркерная – 1шт.</p> <p>Программное обеспечение  * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0239407857, контракт №021118-1ЛД от 30.11.2018 г., действующая лицензия.  *Операционная система Microsoft Windows 8 OEM, договор №672 от 14.07.2014  * Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic, OpenLicense: 62135981, договор № 799 от 25.09.2013 г., действующая лицензия.  * Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Браузер GoogleChrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * «Консультант +» (Договор №1-2016-1478 от «1» октября 2016 года).  * «Гарант» (Договор с ООО «Гарант-Сервис Симбирск» № 305/015/2018 от 21.03.2018 г.).</p> <p>Учебный корпус на ул. Корюкина, д. 2/9  Учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестаций студентов, ауд. 306</p> <p>Стол ученический - 15 шт;  Стул ученический - 22 шт;  Стол одно тумбовый – 1 шт.;  Стул офисный – 1 шт.  Жалюзи вертикальные - 3 шт.;  Доска ДК 11 Э 2010 – 1 шт.;  Доска белая магнитно-маркерная – 1шт.  Ноутбук DELLInspiron 3520 (BA0000005228);  Проектор PanasonicPTLB50 NTE (BA0000000949);</p> <p>Программное обеспечение  * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0239407857, контракт №021118-1ЛД от 30.11.2018 г., действующая лицензия.  *Операционная система Microsoft Windows 8 OEM, договор №672 от 14.07.2014  * Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic, OpenLicense: 62135981, договор № 799 от 25.09.2013 г., действующая лицензия.  * Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Браузер GoogleChrome, открытое программное</p>	<p>432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, р-н Ленинский, ул. Корюкина, д. 2/9</p>
--	---	---

	<p>обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * «Консультант +» (Договор №1-2016-1478 от «1» октября 2016 года).  * «Гарант» (Договор с ООО «Гарант-Сервис Симбирск» № 305/015/2018 от 21.03.2018 г.).</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:  Учебный корпус на ул. Корюкина, д. 2/9  аудитория для самостоятельной работы обучающихся, ауд. 407</p> <p>Стол ученический - 15 шт.;  Стул ученический - 15 шт.;  Компьютер в сборе Intel (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 5 шт.</p> <p>Программное обеспечение  * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0239407857, контракт №021118-1ЛД от 30.11.2018 г., действующая лицензия.  *Операционная система Microsoft Windows 8 OEM, договор №672 от 14.07.2014  * Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic, OpenLicense: 62135981, договор № 799 от 25.09.2013 г., действующая лицензия.  * Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Браузер GoogleChrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * «Консультант +» (Договор №1-2016-1478 от «1» октября 2016 года).  * «Гарант» (Договор с ООО «Гарант-Сервис Симбирск» № 305/015/2018 от 21.03.2018 г.).</p> <p>Учебный корпус на ул. Корюкина, д. 2/9  аудитория для самостоятельной работы обучающихся, ауд. 304</p> <p>Кресло Престиж – 13 шт.;  Стол аудиторный - 13 шт.;  Жалюзи вертикальные - 3 шт.;  Доска ДК 11 Э 2010 – 1 шт.;  Моноблок Lenovo –12 шт.;  Источ.бесп.пит. –12 шт.;  НоутбукHPCompad 6715 (BA0000002683);  ПроекторAcerX11x (BA000000333</p> <p>Программное обеспечение  * Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.  * Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0239407857, контракт №021118-1ЛД от 30.11.2018 г., действующая лицензия.  *Операционная система Microsoft Windows 8 OEM, договор №672 от 14.07.2014  * Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic, OpenLicense:</p>	<p>432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, р-н Ленинский, ул. Корюкина, д. 2/9</p> <p>432011, Ульяновская область, г. Ульяновск, р-н Ленинский, ул. Корюкина, д. 2/9</p>
--	--	---

	<p>62135981, договор № 799 от 25.09.2013 г., действующая лицензия.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Программа для просмотра файлов формата DjVuWinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</li><li>* Программа для просмотра файлов формата PDF AdobeReader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</li><li>* Браузер GoogleChrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</li><li>* «Консультант +» (Договор №1-2016-1478 от «1» октября 2016 года).</li><li>* «Гарант» (Договор с ООО «Гарант-Сервис Симбирск» № 305/015/2018 от 21.03.2018 г.).</li></ul> <p>Набор учебно-наглядных пособий «Функции деловых переговоров».</p>	
--	---	--