

АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ

**АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА  
И ИННОВАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ**

Российская Федерация, 124482,  
г. Москва, г. Зеленоград,  
Савелкинский проезд,  
д.4, XI, ком. 27  
Тел./факс (499) 755-93-77



**АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА  
И ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

E-mail: [abitdpo@gmail.com](mailto:abitdpo@gmail.com)  
Web-site: [www.abit.msk.ru](http://www.abit.msk.ru)

AUTONOMOUS  
NON-COMMERCIAL  
ORGANIZATION OF  
SUPPLEMENTARY PROFESSIONAL  
EDUCATION

**ACADEMY OF  
BUSINESS AND  
INNOVATIVE  
TECHNOLOGIES**

Russian Federation, 124482,  
Moscow, Zelenograd, Savelkinsky  
proezd,  
4, XI, room. 27  
Phone/fax (499) 755-93-77



**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор

О.Ю. Никишина

«02» октября 2017 г.

**Дополнительная общеобразовательная  
(общеразвивающая) программа**

**«Тренинг переговоров»**

Москва 2017

Рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета  
Протокол № 1/ПС от 02.10.2017 г.

Составитель: Романова Наталья Игоревна

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Настоящая дополнительная общеобразовательная (общеразвивающая) программа «Тренинг переговоров» разработана с учетом Федерального Закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Данная дополнительная общеобразовательная (общеразвивающая) программа направлена на формирование и развитие творческих способностей взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном совершенствовании, а также на организацию их свободного времени.

### 1.1. Цель реализации программы:

Формирование знаний, умений и навыков в создании эффективной деловой среды, нацеленной на сотрудничество и взаимную выгоду.

### 1.2 Планируемые результаты обучения.

В результате освоения программы обучающийся должен приобрести следующие знания и умения:

#### **Знать:**

- основные стратегии и этапы переговоров;
- типы собеседников и техники работы с ними.

#### **Уметь:**

- определять различные типы собеседников и вести с ними переговоры;
- действовать в ситуации сложных переговоров, манипуляций и давления
- формировать долгосрочные партнерские отношения;
- достигать договоренности на основе учета и удовлетворения интересов сторон

#### **Владеть:**

- навыками подготовки к переговорам;
- практическими инструментами и техниками ведения переговоров.

**1.3. Категория слушателей:** Лица старше 18 лет, без предъявления требований к уровню образования

**1.4 Трудоемкость обучения:** 20 часов

**1.5. Форма обучения:** очная

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Учебный план программы**

Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час			СРС, час
			Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1 Введение в переговоры</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>1</b>
<b>2. Переговорные стили</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
<b>3. Этапы переговоров</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
<b>4. Сложные переговоры</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
<b>5. Эмоции в переговорах</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	
<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>4</b>

### **2.2. Рабочая программа модуля Введение в переговоры.**

*Раздел 1. Введение в переговоры. (3 час)*

*Тема 1. Понятие «переговоры». (1 час)*

Определение понятия «Переговоры». Отличие процесса переговоров от других процессов влияния. Понятия «возражения» и «разногласия» и то, чем они различаются. Базовые тренировочные кейсы по переговорам. Определение переговорных кейсов на тренинг.

*Тема 2. Подготовка к переговорам. (2 час.)*

Выявление потребностей и осмысление позиции другой стороны до начала переговоров. Что спрашивать, о чем говорить и о чем молчать. Обсуждение условий и аргументация предложений. Определение крайних условий и

границ в переговорах. Планирование возможных уступок и контрпредложений. Поиск вариантов для себя и для партнеров по переговорам и разработка альтернативных вариантов стратегии переговоров и выбор наилучшего из них. Страхи и способы их преодоления. Определение лучшего и худшего исхода для переговоров.

### **2.3. Рабочая программа модуля Переговорные стили.**

*Раздел 2. Переговорные стили. (5 час).*

*Тема 1. Основные переговорные стили и стратегии. (2 час.)*

Стиль переговоров. Выбор оптимального стиля. Зависимость процесса переговоров от выбранного стиля. Выбор стратегии переговоров на основе взаимоотношений и желаемых результатов. Различия между «мягкими» и «жесткими» переговорами. Технологии принципиальных переговоров. Четыре шага переговорного процесса.

*Тема 2. Типы собеседников и техники работы с ними (3 час.)*

Типы личности партнеров по переговорам и их особенности. Сильные и слабые стороны каждого типа личности. Определение своего типа личности. Подбор переговорных методик для своего психотипа. Техники ведения переговоров с каждым типом личности.

### **2.3. Рабочая программа модуля Этапы переговоров**

*Раздел 3. Этапы переговоров. (5 час).*

*Тема 1. Открытие переговоров. (2,5 час)*

Положительное первое впечатление. Установка и согласование основных правил. Распределение переговорных ролей.

*Тема 2. Закрытие переговоров (2,5 час)*

Фиксация промежуточных результатов. Фиксация разногласий. Технологии получения финального предложения.

### **2.5. Рабочая программа модуля Сложные переговоры.**

*Раздел 4. Сложные переговоры. (5 час)*

*Тема 1. Переговорный прессинг и методы противодействия. (2,5 час)*

Цели переговорного прессинга. Методы переговорного прессинга: атака личного пространства, негативная оценка, атака статусом, ограничение во времени или правилах, слом диалога, физиологический или психологический дискомфорт, интерпретация и т.д. Противостояние давлению и манипуляции. Выход из сложных ситуаций в переговорах. Применение силы эмоционального воздействия для достижения желаемого результата. Основные приемы манипуляции – как их распознать. Распространенные тактики манипуляций в переговорах. Контрприемы выхода из под прессинга.

*Тема 2. Сценарии жестких переговоров. (2,5 час)*

Пять этапов подготовки к жестким переговорам. Три вида власти: харизматическая, экспертная и процессная. Слом сопротивления. Агент влияния. Атака. Запугивание. Забалтывание. Ложная информация и ее выявление. Изматывание. Провокация. Ложная свобода. Ценностный конфликт.

## **2.6. Рабочая программа модуля Эмоции в переговорах.**

*Раздел 5. Эмоции в переговорах. (2 час)*

*Тема 1. Управление эмоциями в переговорах. (1 час)*

Юмор в переговорах. Легкие способы управления эмоциями собеседника. Ключевые элементы эмоционального состояния собеседника и влияние на них.

*Тема 2. Партнерские переговоры (1 час)*

Применения партнерского стиля в переговорах. Настрой партнерского переговорщика. Принципы успешного поведения в переговорах по Аксельроду и Рапопорту. Преимущества партнерского стиля проведения переговоров. Доверие как основа эмоциональной атмосферы партнерских переговоров. Три составляющих доверия и способы их проявления. Алгоритм переговоров в партнерском стиле.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ**

<b>№ раздела</b>	<b>Наименование практических (семинарских) занятий</b>	<b>Часы</b>
1.	Типы собеседников и техники работы с ними	2
2.	Закрытие переговоров	2
3.	Сценарии жестких переговоров	2
4.	Эмоции в переговорах	2
	Итого:	8

### **3.1. Методические указания для слушателей по подготовке к практическим занятиям**

Целью практических занятий является: проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения обучающимися программного материала; формирование и развитие умений, навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач, анализа профессионально-прикладных ситуаций; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении

Подготовка к занятию включает в себя: работу в электронной информационно-образовательной среде, содержащей все образовательные ресурсы.

Слушатель должен изучить основную литературу по теме практического занятия для расширения объема знаний по теме занятия, интернет-ресурсы.

Практические занятия способствуют успешному и эффективному самостоятельному изучению слушателями предмета, углубленному его пониманию.

Для более успешного освоения материала слушателям предлагается следующая последовательность подготовки темы:

1. Внимательно ознакомьтесь с содержанием плана практического занятия.
2. Прочитайте конспект лекции.
3. Познакомьтесь с соответствующими разделами учебных пособий.
4. Прочтите рекомендуемую по теме литературу и составьте конспект прочитанного.
5. Проведите самоконтроль через соответствующие вопросы.
6. Составьте план изложения ответа на каждый вопрос плана занятия.

Тема должна быть изложена по плану, причем план можно предложить свой, в соответствии с той литературой, которая имеется у слушателя.

Во избежание механического переписывания материала рекомендованной литературы необходимо:

- а) представить рассматриваемые проблемы в развитии;
- б) провести сравнение различных концепций по каждой проблеме;
- в) отметить практическую ценность данных событий;
- г) аргументировано изложить собственную точку зрения на рассматриваемую проблему.

### **3.2. Темы рефератов**

1. Настрой жесткого переговорщика в дистрибутивных переговорах
2. Настрой партнерского переговорщика в интегративных переговорах
3. Особенности менталитета российских переговорщиков: зачем нужно начинать переговоры с жесткого стиля
4. Подход к жестким переговорам – поиск, развитие и демонстрация переговорной силы
5. Три вида власти: харизматическая, экспертная и процессная
6. Техники захвата/сохранения каждого вида власти в первые минуты общения
7. Принципы успешного поведения в переговорах по Аксельроду и Рапопорту
8. Доверие как основа эмоциональной атмосферы партнерских переговоров
9. Три составляющих доверия и способы их проявления

#### 4. ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (СР)

№ раздела	Вид СР	Трудоемкость, час
1.	Самостоятельное изучение: Подготовка к переговорам	1
2.	Самостоятельное изучение: Типы собеседников и техники работы с ними	1
3.	Самостоятельное изучение: Этапы переговоров	0,5
4.	Самостоятельное изучение: Стили проведения переговоров	0,5
5.	Самостоятельное изучение: Методы переговорного прессинга	0,5
6.	Самостоятельное изучение: Сценарии жестких переговоров	0,5
	<b>Итого:</b>	<b>4</b>

##### 4.1. Методические указания для слушателей по организации самостоятельной работы в процессе освоения программы

Самостоятельная работа имеет целью закрепление и углубление знаний и навыков, полученных на лекциях и практических занятиях по курсу, подготовку к экзамену, а также формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Основными видами самостоятельной работы по курсу являются:

- изучение отдельных теоретических вопросов при подготовке к практическим занятиям, в том числе подготовка рефератов по данным вопросам;
- осмысление информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись;
- своевременная доработка конспектов лекций;
- подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендуемой литературы;
- подготовка к экзамену.

##### 4.2. Перечень вопросов для самостоятельной работы

1. Понятие «переговоры», их место в бизнесе
2. Отличие процесса переговоров от других процессов влияния
3. Понятия «возражения» и «разногласия» и их различия
4. Основных стратегий разрешения разногласий: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание; свои предпочтения
5. Выгоды от проведения переговоров в жестком стиле
6. Два источника ситуативной силы по Бакара и Лоулеру: заинтересованность и зависимость
7. Алгоритм обсуждения альтернатив



8. Преимущества партнерского стиля проведения переговоров
9. Поддержание открытости во время рациональных жестких переговоров
10. Алгоритм переговоров в партнерском стиле
11. Техники обусловленного обмена
12. Техники создания ценности и назначения цены за согласие

## **5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Материально-технические условия**

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	лекции и практические занятия	компьютеры, входящие в локальную сеть и сеть Wi-Fi, в Интернет; мультимедийный проектор, экран, доска
Компьютерный класс	практические и лабораторные занятия	Компьютеры, подключенные к сети Интернет и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду организации

### **5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Программа дополнительного образования обеспечивается учебно-методической документацией и материалами. Содержание документации представлено в сети Интернет или локальной сети образовательного учреждения.

Для проведения:

- лекционных занятий имеются аудитории, оснащенные современным оборудованием;
- практических занятий – компьютерные классы, специально оснащенные аудитории;
- самостоятельной работой обучающихся: внеаудиторная работа обучающихся сопровождается необходимым методическим обеспечением.

Реализация программы дополнительного образования обеспечивается неограниченным доступом каждого обучающегося к ЭБС, содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы по изучаемым дисциплинам: - электронно-библиотечная система «IPRbooks». Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru> - по паролю. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Каждый обучающийся по программе дополнительного образования обеспечен не менее чем одним учебно-методическим печатным и/или электронным изданием по изучаемому курсу.

Методическое обеспечение включает в себя презентации к лекциям и практическим занятиям, раздаточные материалы, вопросы для самостоятельной работы и др.

### **Основная литература**

1. Брайан Трейси Переговоры [Электронный ресурс].— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34661>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Джеймс Фройнд Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс].— М.: Альпина Паблишер, 2015.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33628>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс].— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32164>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров [Электронный ресурс].— М.: Аспект Пресс, 2015.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33464>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Логачев С. 101 совет по переговорам [Электронный ресурс].— М.: Альпина Паблишер, 2016.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33175>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Мазилкина Е.И. Как подготовить и провести переговоры [Электронный ресурс].— Ростов-на-Дону: Феникс, 2015.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33574>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Мазилкина Е.И. Как подготовиться к переговорам, или Всегда ли побеждает сильнейший [Электронный ресурс].— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33124>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс].— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33683>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Дополнительная литература**

9. Уильям Юри Как преодолеть НЕТ [Электронный ресурс]: переговоры в трудных ситуациях/ Юри Уильям— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, Альпина Бизнес Букс, 2012.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39230.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Роджер Фишер Переговоры без поражения [Электронный ресурс]: гарвардский метод/ Фишер Роджер, Юри Уильям, Патон Брюс— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.— 257 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39330.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Ричард Шелл Удачные переговоры [Электронный ресурс]: уортонский метод/ Шелл Ричард— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.— 283 с.— Режим доступа:

- <http://www.iprbookshop.ru/39432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах [Электронный ресурс]/ Г. Кеннеди— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2017.— 416 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62049.html>.— ЭБС «IPRbooks»
13. Пьер Касс За час до переговоров [Электронный ресурс]/ Касс Пьер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.— 173 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39655.html>.— ЭБС «IPRbooks»
14. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс]: практика противодействия/ Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 150 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43687.html>.— ЭБС «IPRbooks»
15. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс]/ Ю.А. Петрова, Е.Б. Спиридонова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 114 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/819.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Не предусмотрена.

## 7. Организационно-педагогические условия

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

- Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (ст. 46 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ).

- Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное, или высшее образование, или дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету (Приказ Минздравсоцразвития России от 26.08.2010 г.).

- Педагогический работник (преподаватель) должен иметь стаж работы в образовательном учреждении не менее 1 года; а при наличии послевузовского профессионального образования или ученой степени кандидата наук – без предъявления требований к стажу работы (Приказ Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 г. № 1н).

- При несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому курсу, дисциплине (модулю) – необходим опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися или соответствующей преподаваемому учебному курсу (Приказ Минтруда России от 08.09.2015 г. № 608н).