

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
филиал МГУ в г. Севастополе
факультет психологии
кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ



Директор
Филиала МГУ в г. Севастополе
О.А. Шпырко
20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Наименование дисциплины (модуля):

В-ПД ДПВ Психологические особенности ведения переговоров

код и наименование дисциплины (модуля)

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Направление подготовки:

37.03.01 Психология

(код и название направления/специальности)

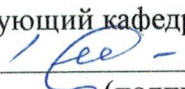
Направленность (профиль) ОПОП:
общий


(если дисциплина (модуль) относится к вариативной части программы)

Форма обучения:

очная

очная, очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры психологии
протокол № 10 от «13» июня 2023 г.
Заведующий кафедрой психологии
 (О.А. Тихомандрицкая)
(подпись)

Рабочая программа одобрена
Методическим советом
Филиала МГУ в г. Севастополе
Протокол № 9 от «28» июня 2023 г.
 (Л.И. Теплова)
(подпись)

Севастополь, 2023

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.08.2014 г., № 946.

курс – 4

семестр – 8

зачетных единиц – 3

академических часов – 32, в т.ч.:

лекций – нет;

семинарских занятий – 32 часов;

практических занятий – нет.

Формы промежуточной аттестации: экзамен в 8 семестре.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Программа изучения дисциплины «Психологические особенности ведения переговоров» составлена соответственно ее месту и значению в структурно-логической схеме, предусмотренной образовательно-профессиональной программой по направлению подготовки 37.03.01 «Психология», поскольку знание об особенностях переговорного процесса, специфики его построения и динамики – одна из функций психолога.

Целью курса является овладение студентами необходимым объемом знаний и навыков в области психологических особенностей ведения переговоров.

Для реализации данной цели необходимо решить следующий ряд задач:

1. Дать систематическое изложение основных проблем психологии общения и психологии ведения переговоров.
2. Изучить основные особенности психологии ведения переговоров.
3. Способствовать овладению студентами навыками использования методов ведения переговоров.
4. Ознакомить с возможностями разработки и реализации различных способов ведения переговоров.
5. Способствовать овладению основными принципами ведения переговоров.

Курс «Психологические особенности ведения переговоров» является дисциплиной по выбору, входящей в раздел дисциплин (модулей) вариативная часть учебного плана по направлению 37.03.01 «Психология».

2. Входные требования для освоения дисциплины

Знания по дисциплинам «Психология труда, инженерная психология и эргономика», «Организационная психология», «Психодиагностика», «Психология личности», «Социальная психология», «Основы конфликтологии».

3. Результаты обучения по дисциплине.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен

Знать:

- особенности понимания переговоров разными исследователями данной тематики;
- специфику построения переговорного процесса;
- особенности проведения переговоров для решения конфликтных ситуаций;
- значение постановки целей на переговорах;
- специфику манипулятивных воздействий и способов их избегания;
- роль эмоциональных процессов на ход переговоров;
- влияние человеческого фактора на переговорные взаимодействия.

Уметь:

- выявить роли общения в сфере интересов определенного участника переговоров;
- выделить основные этапы переговорного процесса;
- суметь правильно определить этап переговорного процесса и описать действия, необходимые для его качественного проведения;
- изучить специфику ведения переговоров в зависимости от позиционируемой стратегии;
- выделить манипулятивные стратегии и определить способы противодействия;
- правильно формулировать позицию, представляющую интересы переговорщика;

Владеть:

навыками ведения переговоров;
распознаванием манипулятивных стратегий в процессе переговоров;
навыками проведения эффективного переговорного процесса.

Иметь опыт:

В решении стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

4. Формат обучения – контактный.**5. Объем дисциплины:**

составляет 3 зачетных единицы, в том числе 32 академических часа, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (аудиторная нагрузка), 76 часов на самостоятельную работу обучающегося;

зачетных единиц 3

академических часов 32

семинарских занятий 32

6. Содержание дисциплины

6.1. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов и тем дисциплины Форма промежуточной аттестации по дисциплине	Номинальные трудозатраты обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, академические часы	Всего академических часов	Формы текущего контроля успеваемости
	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, академические часы				
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Тема 1. Введение. Общие представления о процессе общения.		2	8		Фронтальный опрос
Тема 2. Общие представления о переговорах. Роль переговоров в жизни современного общества		2	8		Фронтальный опрос
Тема 3. Основные подходы и методы изучения переговоров. Основные характеристики		4	8		Фронтальный опрос

переговорного процесса					
Тема 4. Подготовка к переговорам.		4	8		Фронтальный опрос
Тема 5. Люди на переговорах. Интересы сторон в переговорном процессе		4	8		Фронтальный опрос
Тема 6. Скрытые элементы на переговорах		4	8		Фронтальный опрос
Тема 7. Особенности переговорного процесса. Выработка альтернативы и принятия решения. Стратегии и тактики ведения переговоров.		4	8		Фронтальный опрос
Тема 8. Заключительный этап переговоров.		4	6		Фронтальный опрос
Тема 9. Применение переговорных навыков в различных областях.		4	6		Фронтальный опрос
Промежуточная аттестация:			8		экзамен
Итого		32	76	108	

6.2. Содержание дисциплины

А. План семинарских занятий

№ п/п	Наименование разделов, тем дисциплины	Содержание разделов, тем дисциплины
1.	Тема 1. Введение. Общие представления о процессе общения.	Введение. Общие представления о процессе общения. Основные сложности, возникающие в процессе коммуникации. Возникновение потребности в общении. Роль и место общения в системе взаимодействия человека с миром и в личностном развитии.
2.	Тема 2. Общие представления о переговорах.	Понятие переговоров, различные подходы к представлению специфики переговорного процесса. Особенности построения переговоров. Основные составляющие переговоров (условия проведения, временные аспекты, участники). Виды и условия проведения переговоров.
3.	Тема 3. Основные подходы и методы изучения переговоров.	Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций. Переговоры как вариант взаимодействия продавца и покупателя. Переговоры как способ достижения поставленных целей.

4.	Тема 4. Подготовка к переговорам.	Место и роль этапа подготовки в процессе переговоров. Принципы организации переговоров. Постановка цели как составляющий элемент подготовки к переговорам. Соотношение потребностей и целей на переговорах.
5.	Тема 5. Люди на переговорах.	Значение индивидуального подхода к участникам переговоров. Качества участников переговоров и их влияние на процесс переговоров. Роль третьей стороны. Влияние эмоционального аспекта.
6.	Тема 6. Скрытые элементы на переговорах	Скрытые элементы на переговорах. Уровень ожиданий, сила позиции, статус, роль. Виды влияния на переговорах. Убедительность и доказательность.
7.	Тема 7. Особенности переговорного процесса.	Стратегия и тактика на переговорах. Исследование переговорного процесса Ч.Л Каррасом. Представление о стратегии Р.Фишера и У. Юри. Переговоры в понимании Дж. Кэмпса.
8.	Тема 8. Заключительный этап переговоров.	Итоговые документы на переговорах. Специфика определения ресурса времени и усилий. Дальнейшая «жизнь» принятых решений.
9.	Тема 9. Применение переговорных навыков в различных областях.	Применение переговорных навыков в различных областях. Переговоры по телефону. Взаимодействие в сфере семейных отношений. Переговоры в трудовой деятельности: собеседование при поступлении на работу, взаимодействие с руководителем .подчиненными и коллегами.

7. Фонд оценочных средств

7.1. Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости, критерии и шкалы оценивания

Планирование самостоятельной работы студентов

Вопросы к докладам

1. Роль переговоров в жизни каждого человека.
2. Потребность в общении как основа переговорного процесса.
3. Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций.
4. Представление о переговорах как способе взаимодействия продавца и покупателя.
5. Переговоры как способ достижения своих целей.
6. Составные элементы переговоров.
7. Тактические приемы ведения переговоров.
8. Стратегии ведения переговоров.
9. Этап подготовки к переговорам.
10. Постановка цели как этап подготовки к переговорам.
11. Скрытые составляющие переговоров (уровень ожиданий, источники силы позиции, влияние статуса и роли).
12. Сила позиции, ее влияние на ход переговоров.

13. Стереотипы на переговорах.
14. Роль личности оппонента в процессе взаимодействия.
15. Манипуляции на переговорах и способы их предотвращения.
16. Итоговые документы на переговорах.
17. Время как ресурс на переговорах.
18. Представления о переговорном процессе Р. Фишера и У. Юри.
19. Подход разделения позиции участника и его интересов.
20. Понятие лучшей альтернативы решению на переговорах ("BATNA").
21. Представления о переговорном процессе Дж. Кэмпбелла.
22. Понимание переговорного процесса С. Даймондом.
23. Исследование переговорного процесса Ч. Л. Каррасом.
24. Модели переговоров.
25. Переговоры по телефону. Особенности построения и проведения.
26. Переговоры в сфере семейных отношений.
27. Переговоры в трудовой деятельности.
28. Этика на переговорах.

Контрольная работа 1. Роль переговоров в жизни современного общества

Вопросы к дискуссии.

- Что такое переговорный процесс?
- Каковы характерные признаки элементов, определяющих понятие "переговорный процесс"?
- Какие области взаимодействия людей требуют умения вести переговоры?
- Какими навыками и умениями должен, по Вашему мнению, обладать квалифицированный участник переговоров?
- Каковы основополагающие признаки переговорной практики в обществах с централизованной организацией?
- Каковы основополагающие признаки переговорной практики в обществах с децентрализованной организацией?
- Какие примеры современной политической, социальной или деловой жизни Вам известны как свидетельство (с Вашей точки зрения) компетентного или некомпетентного ведения переговоров?

Контрольная работа 2. Основные характеристики переговорного процесса

Вопросы к дискуссии.

- По каким признакам можно классифицировать различные виды переговоров?
- Каковы основные виды переговоров?
- Каково функциональное предназначение переговоров?
- Кто может быть субъектом переговоров?
- Каковы базовые элементы переговоров?
- Каково содержание понятий "позиции" и "пропозиции" на переговорах?
- Каковы принципы изложения, раскрытия позиции на переговорах?
- Каково содержание понятия "результат переговоров"?
- Каковы основополагающие принципы морального кодекса переговоров?

Контрольная работа 3. Подготовка к переговорам и начало переговоров.

Вопросы к дискуссии.

- Место и роль этапа "подготовки" в переговорном процессе.
- Психотехнология подготовки к переговорам.
- Принципы организации переговоров.
- Каковы основные принципы расстановки мест за столом переговоров?
- Каковы место и роль регламента переговоров, в чем его психологическое значение?
- Каковы принципы согласования тем для обсуждения повестки дня переговоров?
- Что на операциональном уровне означает "установить общие интересы"?
- Каковы особенности психотехнологии ведения беседы в самом начале переговоров?
- Каковы основные стадии переговорного процесса?

Контрольная работа 4. Интересы сторон в переговорном процессе

1. Вопросы для дискуссии.

- Какие потребности и интересы наиболее актуальны в современной России для разных социально-психологических групп населения?
- Какие из современных теоретических концепций мотивации являются наиболее подходящими для условий современной России?

2. Приведите примеры известных Вам конкретных ситуаций (или смоделируйте их), в которых:

- участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;
- участник действует только ради удовлетворения интересов партнера;
- участник действует ради удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных;
- участник действует против удовлетворения своих собственных интересов;
- участник действует против удовлетворения интересов партнера;
- участник действует против удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных.

Контрольная работа 5. Выработка альтернативы и принятия решения.

Вопросы для дискуссии.

- Классификация решений проблем.
- Проблемное поле переговоров.
- Неожиданности, разногласия, тупики в проблемах.
- Каким образом использование творческой альтернативы помогает изменить отношение к переговорам?
- Возможно ли сохранить преимущества соревнования на переговорах и одновременно применить технику разработки творческой альтернативы?
- Как вести переговоры, если ни одна из сторон не обладает объективным критерием?
- Как выбрать стоимостной объективный критерий в условиях монополизированного рынка цен?
- Всегда ли правильный выбор означает совершенное решение?
- Осознает ли человек, что последует за принятием решения?
- Какова эффективность утверждения: "Если человек считает свою идею хорошей,

значит она будет работать"?

- Если эксперты говорят "да", означает ли это, что стоит последовать их совету?

Контрольная работа 6. Стратегии и тактики ведения переговоров.

Вопросы для дискуссии.

- Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса.
- Общее в стратегиях сотрудничества на переговорах.
- Особенное в стратегиях сотрудничества на переговорах.
- Стратегия принципиальных переговоров.
- Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества.
- Общее в стратегиях конфронтации на переговорах.
- Особенное в стратегиях конфронтации на переговорах.
- Приемы деструктивной тактики на конфронтационных переговорах.
- Общее в приемах "грязных методов" на переговорах.
- Особенное в приемах "грязных методов" на переговорах.
- Насколько оправдано применение "грязных методов" в практике переговорного

процесса?

- Какова роль манипулирования на переговорах?
- Какова психологическая природа манипуляции?
- Каковы психологические механизмы манипулятивного воздействия?
- Каковы психологические феномены манипулятивного мастерства?
- Как распознать манипуляцию?
- Как психологически защититься от манипуляций?
- Тактические и этические соображения возможности обмана на переговорах.

Контрольная работа 7. Завершение переговоров

1. Вопросы к дискуссии.

- Какие соображения должны приниматься во внимание, чтобы иметь основание считать переговоры завершенными?
- Какие соображения должны приниматься во внимание, чтобы иметь основание считать переговоры успешными?
- Каковы особенности психотехнологии завершения переговоров?
- Что значит сделать анализ результатов переговоров?

2. Используя тексты формализованного интервью и самоинтервью, проведите анализ состоявшихся переговоров у ряда руководителей фирм и организаций.

7.2. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену

1. Процесс общения и его место в жизни человека.
2. Потребность в общении.
3. Роль переговоров в жизни современного общества.
4. Понимание переговоров разными авторами.
5. Виды переговоров и различные классификации.
6. Переговоры как способ решения конфликтных ситуаций.
7. Переговоры как вариант взаимодействия продавца и покупателя.

8. Переговоры как способ достижения поставленных целей.
9. Основные характеристики переговорного процесса.
10. Составные элементы процесса переговоров.
11. Принципы организации переговоров.
12. Интересы сторон в переговорном процессе.
13. Постановка целей как составной элемент подготовки к переговорам.
14. Соотношение потребностей и целей на переговорах.
15. Качества участников переговоров.
16. Роль эмоций на переговорах.
17. Различия в позициях и интересах и способы их преодоления.
18. Выработка альтернативы и стратегии принятия решения.
19. Стратегия торга на переговорах и способы ее реализации.
20. Стратегия принципиальных переговоров и способы ее реализации.
21. Убедительность и доказательность на переговорах.
22. Манипуляции на переговорах и способы их преодоления.
23. Скрытые составляющие переговоров.
24. Стереотипы на переговорах.
25. Исследование переговорного процесса Ч.Л Каррасом.
26. Представление о стратегии Р.Фишера и У. Юри.
27. Переговоры в понимании Дж. Кэмп.
28. Понимание переговорного процесса С. Даймондом.
29. Завершение переговоров.
30. Итоговые документы на переговорах.
31. Специфика определения ресурса времени и усилий.
32. Применение переговорных навыков в различных областях.
33. Переговоры по телефону.
34. Переговоры в сфере семейных отношений.
35. Переговоры в трудовой деятельности.
36. Этика на переговорах.

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ результатов обучения (РО) по дисциплине (модулю)				
Оценка	2	3	4	5
РО и соответствующие виды оценочных средств				
Знания (виды оценочных средств: устные и письменные опросы и контрольные работы, тесты, и т.п.)	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Общие, но не структурированные знания	Сформированные систематические знания
Умения (виды оценочных средств: практические контрольные задания, написание и защита рефератов на заданную тему и т.п.)	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств:	Отсутствие навыков (владений, опыта)	Наличие отдельных навыков (наличие	В целом, сформированные навыки (владения), но используемые не	Сформированные навыки (владения), применяемые при

выполнение и защита курсовой работы, отчет по практике, отчет по НИР и т.п.)		фрагментарно (о опыта)	в активной форме	решении задач
--	--	------------------------	------------------	---------------

8. Ресурсное обеспечение дисциплины:

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы:

Основная литература

Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд.. - М.: Эксмо, 2011. - 512 с.

Волков Б.С. Конфликтология: Учеб. пособие/ Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Академический Проект: Альма Матер, 2006. - 384 с.

Леонов Н.И. Конфликтология: Учеб. пособие/ Н.И. Леонов. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Московский психолого-социальный ин-т; Воронеж: НПО "Модэк", 2006. - 232 с.

Самыгин С.И. Деловое общение: Учебное пособие/ С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - М.: Кнорус, 2012. - 436 с.

Дополнительная литература

Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений/ Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2006, 2007. - 364 с.

Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг.: Учебное пособие/ Ред. Жуков Ю.М.. - М.: Аспект Пресс, 2004. - 256 с.

Социальная психология: Хрестоматия/ Сост. Е.П. Белинская, Сост. О.А. Тихомандрицкая. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 476 с.

Назаретян А.П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи. Лекции по социальной и политической психологии/ А.П. Назаретян. - СПб.: Питер, 2004. - 192 с.

Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия: Учеб. пособие/ Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 286 с.

Шепелева Л.Н. Программы социально-психологических тренингов/ Л.Н. Шепелева. - СПб.; М.; Харьков, Минск: Питер, 2007. - 160 с.

Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике/ Л.Ф. Бурлачук. - 3-е изд., испр. и доп.. - СПб.: Питер, 2007. - 688 с.

Социальная психология: практикум/ Ред. Т.В. Фоломеева. - М.: Аспект Пресс, 2006, 2009. - 480 с.

Немов Р.С. Общая психология. Краткий курс/ Р.С. Немов. - СПб.; М.; Харьков, Минск: Питер, 2007. - 304 с.

Ефимова Н.С. Психология общения: Практикум/ Н.С. Ефимова. - М.: Форум: Инфра-М, 2015. - 192 с.

8.2 Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Windows SL 8.1 Russian OLP NL AcademicEdition Legalization GetGenuine
- Windows Professional 8.1 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition
- Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft Windows Starter -16 шт.)
- Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN NO level
- Microsoft Office Professional Plus 2013 OPEN

Права на программы для ЭВМ:

- Office Professional Plus Russian LicSAPk OLP NL AcademicEdition
- Adobe Acrobat PRO 9
- NERO 9
- Arc GIS for DeskTop 10.2
- Golden Software Surfer 12 2-10 Users CD
- Golden Software Grapher 11 2-10 Users CD
- Golden Software Didger 5 2-10 Users CD

- Windows 1 OEM

8.3 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- <http://www.pedlib.ru> – педагогическая библиотека;
- <http://www.ed.gov.ru> – официальный сайт МОиН;
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – научная электронная библиотека;
- <http://www.slogiston.ru> – литература по социальной работе;
- <http://lib.vspu.ac.ru/index.html> - фундаментальная библиотека в ГПУ.

8.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- <http://www.psytolerance.info> – психологические информационные сборники;
- <http://www.narotiv.ru> - Сборники научных статей по психологии;
- <http://www.psychological.ru> – Практическая психология;
- <http://www.voppsy.ru> – Вопросы психологии;
- <http://www.psyedu.ru> – Психологическая наука и образование;
- <http://www.courier.com.ru> – Курьер образования
- <http://www.bookap.by.ru> – библиотека психологической литературы разных направлений;
- <http://magazine.mospsy.ru> – Московский психологический журнал;
- [PSY.Iseptember.ru](http://www.psyseptember.ru) – Ежедневник «Школьный психолог»;
- <http://www.psicholras.ru/08.shtml> – Психологический журнал;
- http://www.vlad_sadovsk.chat.ru/article.htm - Психологический вестник.
- URL: <http://psystudy.ru/index.php/num/2010n3-11/320-kornilova11.html>
Психологические исследования: электронный научный журнал. 2010. №3 (11).
- www.Psy.Iseptember.ru – Портал издательского дома «Первое сентября», газета «Школьный психолог». Статьи - публикации документов, касающихся психологической службы образования; методические рекомендации; разработки практических занятий.
- www.rospsey.ru – Сайт федерального общества педагогов-психологов. Нормативные документы, информация о конференциях и съездах, решениях по вопросам психологии в образовании.
- www.voppsy.ru - Сайт журнала «Вопросы психологии», архив публикаций за 1980-1995г., аннотации публикаций до 2005г. Удобный поиск по разделам (дисциплинам), темам и авторам статей.
- <http://www.apa.org/ethics/> - Этические разработки и этические комиссии Американской психологической ассоциации, в том числе знаменитый Этический кодекс (самая поздняя и полная версия) - <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>

8.5 Описание материально-технического обеспечения.

Лекционная аудитория с экраном, мультимедийный проектор и ноутбук.

9. Соответствие результатов обучения по данному элементу ОПОП результатам освоения ОПОП указано в Общей характеристике ОПОП.

10. Язык преподавания – русский.

11. Преподаватель - Борисенко Зинаида Викторовна – старший преподаватель кафедры психологии Филиала МГУ в г.Севастополе

12. Разработчики программы: Борисенко Зинаидой Викторовной – старшим преподавателем кафедры психологии Филиала МГУ в г.Севастополе в 2019 году.

Пример экзаменационного билета

**ФИЛИАЛ МОСКОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
имени М.В.ЛОМОНОСОВА в г. СЕВАСТОПОЛЕ**

Направление подготовки 37.03.01 «Психология»
Учебная дисциплина Психологические особенности ведения переговоров
Семестр VIII

Экзаменационный билет № 1

1. Потребность в общении.
2. Интересы сторон в переговорном процессе.
3. Манипуляции на переговорах и способы их преодоления.

Утверждено на заседании кафедры психологии
Протокол № ___ от «___» _____ 2019 г.

Зав. кафедрой _____ О.А. Тихомандрицкая
Преподаватель _____ З.В.Борисенко