

Приложение № 2

к приказу от 15.03.2019 № 37-пб

**Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение  
«Центр занятости населения Санкт-Петербурга»**

«СОГЛАСОВАНО»

На заседании рабочей группы по организации  
и осуществлению образовательной  
деятельности СПб ГАУ ЦЗН

19.03.2019

Протокол № 4

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГАУ ЦЗН

Горохова Ю.А. Горохова

15.03.2019



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**«Переговорный процесс»**

*(наименование программы)*

Санкт-Петербург  
2019

*Настоящая программа не может быть использована без разрешения разработчиков программы*

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Область применения и нормативные ссылки

Программа повышения квалификации «Переговорный процесс» разработана для формирования и развития базовых управленческих компетенций.

Программа повышения квалификации «Переговорный процесс» регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных модулей, календарный учебный график, а также оценочные и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказом Министерства труда и соцзащиты РФ от 28.11.2016 № 676н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения» (регистрационный номер 860);

- Письмом Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 №ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций»;

- Письмом Министерства образования и науки РФ от 21.04.2015 №ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ».

### 1.2. Цель и результаты реализации программы

Реализация программы повышения квалификации «Переговорный процесс» направлена на формирование и развитие базовых управленческих компетенций, необходимых для качественного руководства реализацией целей и задач службы занятости.

**Цель обучения:** сформировать у слушателей навыки ведения переговоров.

**Категория слушателей:** Работники СПб ГАУ ЦЗН, участвующие в переговорах и деловом общении с другими организациями, продвигающие услуги службы занятости, а также для работников, участвующих в организации такого общения, кадрового резерва на подобные должности.

*Таблица 1. Связь программы с профессиональными стандартами*

В основу обучения ДПП повышения квалификации положен профессиональный стандарт №860 «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения»;			
Планируемые результаты обучения направлены на выполнение слушателем:			
обобщенных трудовых функций (ОТФ)	трудовых функций (ТФ)	трудовых действий (ТД)	на уровне квалификации

Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям в выборе необходимых работников и осуществление социальных выплат и финансовой поддержки (А)	Содействие в поиске подходящей работы (А/01.6)	Подготовка и заключение договора о содействии безработному гражданину в переезде в другую местность или договора о содействии безработному гражданину и членам его семьи в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов занятости	6
		Согласование с работодателем кандидатуры гражданина	6
	Содействие работодателям в подборе необходимых работников; реализация мероприятий в сфере занятости населения (А/02.6)	Подготовка проектов договоров с работодателями о совместной деятельности по организации временной занятости работника, включая инвалидов	6
	Организация оплачиваемых общественных работ и временного трудоустройства граждан (А/03.6)	Организация собеседований граждан с работодателем посредством телефонной связи или видеосвязи с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	6
Организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (В)	Организация профессиональной ориентации граждан (В/01.6)	Привлечение на договорной основе специалистов сторонних организаций, обладающих необходимыми знаниями, опытом работы по профессиональной ориентации.	6

	Организация социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (В/03.6)	Обучение граждан методике проведения переговоров с работодателем по вопросам трудоустройства при личном обращении, посредством телефонной связи или видеосвязи	6
Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости (С)	Организация взаимодействия с образовательными организациями по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости (С/01.6)	Организация деловых встреч, консультаций с исполнителями услуг по профессиональному обучению и получению ДПО, участие в данных мероприятиях	6
Организация работы подразделения ЦЗН и руководство им (D)	Руководство деятельностью подразделения ЦЗН и контроль его деятельности в соответствии со специализацией (D/01.7)	Взаимодействие с органами исполнительной власти и социальными партнерами по направлениям деятельности подразделения ЦЗН	7
	Организация работы по предоставлению услуг в ЦЗН, его контроль (D/02.7)	Посещение организаций с целью обследования рабочих мест, условий труда, наличия свободных рабочих и учебных мест	7
Управление деятельностью ЦЗН, планирование и контроль деятельности ЦЗН (E)	Организация совместных мероприятий с органами исполнительной власти, местного самоуправления, внебюджетными фондами, учреждениями	Организация и проведение совместно с работодателями ярмарок вакансий, свободных рабочих и учебных мест, оплачиваемых общественных работ и временной занятости населения	8

	(МСЭ) и социальными партнерами по вопросам занятости населения	Взаимодействие с комитетами (комиссиями) в части подготовки предложений по контрольным цифрам приема на обучение по программам среднего профессионального и высшего образования	8
		Работа в составе комиссий и при проведении мероприятий, организуемых органами исполнительной власти, местного самоуправления и социальной сферы	8

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

Модули ДПП	Задачи профессиональной деятельности <sup>1</sup>	Профессиональные компетенции, подлежащие формированию	Профессиональные компетенции, подлежащие развитию
<b>Модуль 1.</b> Структура переговорного процесса	Привлечение к сотрудничеству различных организаций (ЗПД.1)	Способность планировать переговоры (ПК.1.1)	
<b>Модуль 2.</b> Вступление в контакт и исследование	Организация деловых встреч (ЗПД.2)	Умение строить связи и отношения с деловыми партнерами (ПК.2.1)	Умение исследовать интересы делового партнера (ПК.2.2)
<b>Модуль 3.</b> Работа с возражениями	Мотивация представителей организаций к сотрудничеству со службой занятости (ЗПД.3)	Умение работать с возражениями (ПК.3.1)	Знание видов возражений (ПК.3.2)
<b>Модуль 4.</b> Подготовка предложений	Формирование деловых предложений (ЗПД.4)	Знание структуры деловых предложений (ПК.4.1)	Умение разрабатывать несколько альтернативных предложений (ПК.4.2)
<b>Модуль 5.</b> Завершение переговоров	Посещение организаций с целью привлечения их к сотрудничеству (ЗПД.5)	Умение составлять перспективные планы построения отношений с деловыми партнерами (ПК.5.1)	

<sup>1</sup> Формулируются с учетом ТД.

**1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы**

Высшее или среднее профессиональное образование.

**1.4. Трудоемкость обучения**

Трудоемкость обучения – 24 часа.

**1.5. Форма обучения**

Форма обучения – очная.

**1.6. Режим занятий**

Максимальная учебная нагрузка – 8 академических часов в день.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

Таблица 3. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Структура переговорного процесса	3	1	2	Устный опрос
2.	Модуль 2. Вступление в контакт и исследование	6	2	4	Устный опрос
3.	Модуль 3. Работа с возражениями	6	2	4	Устный опрос
4.	Модуль 4. Подготовка предложений	6	2	4	Устный опрос
5.	Модуль 5. Завершение переговоров	2	1	1	Устный опрос
	Итоговый контроль	1		1	тестирование
	Итого	24	8	16	

## 2.2. Учебно-тематический план

Таблица 4. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Структура переговорного процесса</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	Устный опрос
1.1.	Общая структура переговорного процесса.	2	1	1	
1.2.	Составление плана переговоров	1		1	
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Вступление в контакт и исследование</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Устный опрос
2.1.	Особенности вступления в контакт с различными деловыми партнерами	1,5	0,5	1	
2.2.	Определение лиц, принимающих решения	1,5	0,5	1	
2.3.	Способы исследования интересов деловых партнеров	3	1	2	
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Работа с возражениями</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Устный опрос
3.1.	Классификация типичных возражений	2	1	1	
3.2.	Способы преодоления типичных возражений	4	1	3	
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. Подготовка предложений</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Устный опрос
4.1.	Определение достижимого результата на данном этапе переговоров.	2	1	1	
4.2.	Мотивация деловых партнеров к принятию необходимых решений.	4	1	3	
<b>5.</b>	<b>Модуль 5. Завершение переговоров</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	Устный опрос
5.1.	Фиксация достигнутых договоренностей	1	0,5	0,5	
5.2.	Планирование дальнейших перспектив делового общения с субъектом переговоров.	1	0,5	0,5	
	<b>Итоговый контроль</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>тестирование</b>
	Итого	24	8	16	



## 2.3. Календарный учебный график

Таблица 5. Календарный учебный график

Наименование модуля		Плановый период реализации программы – 24 час, режим занятий – 8 часов в день					
		1 день		2 день		3 день	
<b>Модуль 1.</b> Структура переговорного процесса	Форма	А					
	Вид УД	Л	П				
	часов	1	2				
<b>Модуль 2.</b> Вступление в контакт и исследование	Форма	А		А			
	Вид УД	Л	П	Л	П		
	часов	1	4	1			
<b>Модуль 3.</b> Работа с возражениями	Форма			А			
	Вид УД			Л	П		
	часов			2	4		
<b>Модуль 4.</b> Подготовка предложений	Форма			А		А	
	Вид УД			Л	П	Л	П
	часов			1		1	4
<b>Модуль 5.</b> Завершение переговоров	Форма					А	
	Вид УД					Л	П
	часов					1	1
Итоговый контроль	Форма					А	
	Вид УД					К	
	часов					1	

Условные обозначения:

А – аудиторные.

К – контроль.

Л – лекционное занятие.

П – практическое занятие.

## 2.4. Тематическое содержание программы

### Модуль 1. Структура переговорного процесса

Таблица 6. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Составление перспективных и текущих планов, планирование мероприятий (ЗПД.1)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.1.1	Структуру переговорного процесса (З.1.1.1)	Планировать результаты переговоров (У.1.1.1)	Планирование этапов переговоров (О.1.1.1)

Таблица 7. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Структура переговорного процесса.	3	Л(1) П(2)	Структура переговорного процесса. Субъекты переговоров. Результаты переговоров. Этапы переговоров.	З.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1.

### Модуль 2. Вступление в контакт и исследование

Таблица 8. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Организация деловых встреч с деловыми партнерами СПб ГАУ ЦЗН (ЗПД.2)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.2.1	Способы вступления в контакт с различными деловыми партнерами (З.2.1.1)	Определять ведущие каналы восприятия партнера (У.2.1.1)	Невербального общения (О.2.1.1)
ПК.2.2	Способы	Умение применять	Сбора и формулировки

	исследования интересов (З.2.2.1)	техники исследования (У.2.2.1)	часто задаваемых вопросов (О.2.2.1)
--	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

Таблица 9. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Вступление в контакт.	1,5	Л (0,5) П (1)	Каналы приема и передачи информации	З.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1. У.2.2.1, О.2.2.1, З.2.2.1
2.	Определение лиц, принимающих решения (ЛПР)	1,5	Л (0,5) П (1)	Определение ЛПР. Способы выхода на ЛПР.	З.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1. У.2.2.1, О.2.2.1, З.2.2.1
3.	Исследование интересов и возможностей деловых партнеров	3	Л (1) П (2)	Техники исследования. Типовые вопросы и правила их применения.	З.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1. У.2.2.1, О.2.2.1, З.2.2.1.

**Модуль 3. Работа с возражениями**

Таблица 10. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Мотивация представителей организаций к сотрудничеству со службой занятости (ЗПД.3)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.3.1	Классификацию возражений (З.3.1.1)	Применять наиболее эффективный способ обработки возражений (У.3.1.1)	Нормальной реакции на возражения (О.3.1.1)

Таблица 11. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Классификация типичных возражений.	2	Л(1) П(1)	Виды возражений. Истинные возражения и маскировки.	З.3.1.1, У.3.1.1, О.3.1.1.

				Возражения как скрытый интерес к теме переговоров.	
2.	Способы преодоления типичных возражений.	2	Л(1) П(3)	Тактика общения при возникновении возражений. Динамика эмоций субъектов переговоров при обработке возражений.	З.3.1.1, У.3.1.1, О.3.1.1.

#### Модуль 4. Подготовка предложений

Таблица 12. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Формирование деловых предложений (ЗПД.4)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.4.1	Способы совместного создания ценности при сотрудничестве сторон переговоров (З.4.1.1)	Формулировать релевантные целям переговоров предложения (У.4.1.1)	Оформление деловых предложений на различных носителях информации (О.4.1.1)
ПК.4.2	Задачи службы занятости, реализуемые совместно с другими организациями (З.4.2.1)	Формулировать альтернативные предложения (У.4.2.1)	Управления подготовленными предложениями в процессе переговоров (О.4.2.1)

Таблица 13. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Определение достижимого результата на данном этапе переговоров.	2	Л(1) П(1)	Стратегия и тактика переговоров. Декомпозиция целей переговоров. Промежуточные результаты переговоров.	З.4.1.1, У.4.1.1, О.4.1.1.; З.4.2.1, У.4.2.1, О.4.2.1.

2.	Мотивация деловых партнеров к принятию необходимых решений.	4	Л(1) П(3)	Виды мотивации и влияния. Определение моделей влияния при переговорах.	3.4.1.1, У.4.1.1, О.4.1.1.; 3.4.2.1, У.4.2.1, О.4.2.1.
----	---	---	--------------	---	--

### Модуль 5. Завершение переговоров

*Таблица 14. Планируемые результаты обучения*

Задача профессиональной деятельности	Посещение организаций с целью привлечения их к сотрудничеству (ЗПД.5)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.5.1	Способы преодоления «психологической ямы» в процессе принятия решений (3.5.1.1)	Оценивать состояние психологической готовности к принятию решений (У.5.1.1)	Наблюдения за психологическими состояниями субъектов переговоров (О.5.1.1)

*Таблица 15. Описание образовательного процесса*

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Фиксация достигнутых договоренностей.	1	Л(0,5) П(0,5)	Составление и подписание договоров.	3.5.1.1, У.5.1.1, О.5.1.1.
2.	Планирование дальнейших перспектив делового общения с субъектом переговоров.	1	Л(0,5) П(0,5)	Завершение переговоров как этап дальнейшего сотрудничества.	3.5.1.1, У.5.1.1, О.5.1.1.

### **3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

К обучению привлекаются лица, имеющие высшее образование в области психологии, рекламы и связей с общественностью, имеющие опыт работы по профилю программы.

#### **3.2. Требования к материально-техническим условиям**

Проведение аудиторных занятий по программе повышения квалификации не требует специализированных аудиторий и учебно-лабораторного оборудования.

Учебный класс располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающим проведение всех видов подготовки и самостоятельной работы слушателей курсов, предусмотренных учебным планом. Для проведения занятий в очном режиме при проведении лекционных занятий преподавателем и презентации слушателями результатов работы используется мультимедийный проектор, компьютер, учебная интерактивная доска, флипчарт, а при использовании на занятиях групповой работы используется раздаточный материал.

Каждый слушатель обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) <http://biblioclub.ru>, которая содержит различные издания по основным темам. Электронная библиотека обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого слушателя из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

#### **3.3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная литература:**

1. Булатова С.Н. Теория и практика связей с общественностью: учебное пособие / С.Н. Булатова. – Кемерово: КемГУКИ, 2012. – 80 с.
2. Горчакова В.Г. Имиджология: теория и практика: учебное пособие / В.Г. Горчакова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 335 с.
3. Зверева Н. Я говорю – меня слушают: уроки практической риторики / Н. Зверева; ред. Н. Нарциссова. - 5-е изд. – Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 233 с.
4. Караяни АК.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. Москва, Юнти-Дана, 2015. – 247 с.
5. Козьяков Р.В. Психология переговоров. Директ-Медиа, 2014. – 33с.
6. Психология и этика делового общения: учебник. Москва, Юнти-Дана, 2015. – 415 с.

##### **Дополнительная литература:**

1. Горбунов Н.П. Искусство создания имиджа / Н.П. Горбунов. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 86 с.
2. Исаков Т.Г. Имидж организации / Т.Г. Исаков. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 80 с.
3. Скалацкая О.Г. PR-технологии в формировании имиджа компании как работодателя / О.Г. Скалацкая. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 114 с.
4. Тихонов И.П. Имидж руководителя: методы формирования / И.П. Тихонов. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 126 с.

### **3.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебный процесс происходит с использованием разнообразных методов организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.); стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля. Используются активные формы проведения занятий: ситуационный анализ, ролевые игры, эвристические технологии, тренинги.

## 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости осуществляется в виде устного опроса в процессе проведения лекций и семинаров.

### 4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

### 4.3. Формы контроля знаний слушателей

Тип контроля	Форма контроля
Текущий	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Промежуточный	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Итоговый	Итоговое тестирование.

### 4.4. Порядок формирования оценок по программе повышения квалификации

Оценки по текущему контролю не выставляются. Оценки по итоговому контролю выставляются по форме зачтено / не зачтено.

### 4.4. Оценочные материалы для проведения оценки качества освоения программы повышения квалификации

Для получения зачета слушатель должен правильно ответить на 80% и более вопросов теста.

#### 4.4.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Критерии оценки	Показатели оценки
ПК.1.1, ПК.2.1, ПК.2.2, ПК.3.1, ПК.3.2, ПК.4.1, ПК.4.2, ПК.5.1.	Устные ответы слушателей	Активность на занятиях (активность участия и качество выполнения индивидуальных и групповых заданий, качество, полнота и правильность ответа при устном опросе)	Наблюдаемая творческая активность. Полнота выполнения заданий.
ПК.1.1, ПК.2.1, ПК.2.2, ПК.3.1, ПК.3.2, ПК.4.1, ПК.4.2, ПК.5.1.	Тест	Зачтено Не зачтено	от 80% и более менее 80 %

#### 4.4.2. Комплект оценочных средств



### 3.4.2.3. Пример итогового тестового задания по курсу.

1. При ведении переговоров необходимо учитывать следующие характеристики партнера (отметить верное):
  - Психологическое состояние;
  - Интерес;
  - Возможности;
  - Статус;
  - Роль.
2. Аббревиатура ЛПП означает (отметить верное):
  - Лидерство, прогнозы, риски;
  - Лицо, принимающее решение;
3. Быть конгруэнтным для переговорщика означает (отметить верное):
  - Переговорщик испытывает различные чувства в отношении себя, организации и своего дела;
  - Переговорщик не испытывает противоречий по отношению к себе самому, своей организации и необходимым результатам переговоров.
4. Холодные звонки совершаются: (отметить верное):
  - Знакомым людям, с которыми ранее не велись переговоры;
  - Незнакомым людям;
  - Знакомым людям, с которыми ранее не удалось договориться.
5. Отвечая на возражения следует соблюдать следующие правила (отметить верное):
  - Дать возможность клиенту выразить возражение наиболее полно;
  - стремиться одержать верх над оппонентом;
  - Не говорить клиенту, что он не прав;
  - Избегать дискуссионной манеры.
6. Фраза «Вышлите Ваши предложения на нашу почту» скорее всего является (отметить верное):
  - Приглашением к сотрудничеству
  - Возражением, которое следует отработать;
7. К мотиваторам переговоров относятся: (отметить верное):
  - Расширение ресурса партнера;
  - Неопределенный статус переговорщика;
  - Наличие общей проблемы;
  - Исследование.
8. К демотиваторам переговоров относятся (отметить верное):
  - Давление на жалость;
  - Объяснение важности выполнения вами государственного задания;
  - Готовность действовать в интересах партнера;
  - Неконгруэнтность.
9. Готовя предложение следует (отметить верное):
  - Спрогнозировать или угадать, какое предложение может быть принято, и тщательно его подготовить;
  - Подготовить несколько вариантов предложений.
10. Возможные итоги переговоров (отметить верное):
  - Договориться о следующем шаге;
  - Договориться о форме контактов;

- Договориться о сроках и месте;
- Заполнение договора;
- Подписание договора;
- Указать партнеру на его неправоту, если переговоры сорвались по его вине.

## **5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

1. Бугулиев Георгий Ахсарович, ведущий психолог учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.