

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 10.09.2026 23:47:15
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность
и эффективное ведение переговоров»**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

37.04.01 «Психология»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**"СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ"**

(наименование образовательной программы)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург, 2026 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Старший преподаватель Сулова М.Ю.

Заведующая кафедрой социальных технологий, доктор политических, доцент,
профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №6 от «23» марта 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров»** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Таблица 1

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК ОС-4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.2	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	УК ОС-4.2. 3-1 Знать основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций; УК ОС-4.2 3-2 Знать закономерности публичного выступления. УК ОС-4.2 3-3 Знать основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций; УК ОС-4.2 3-4 Знать основы психодидактики высшей школы, структуру педагогической деятельности преподавателя, ее содержание и технологии обучения УК ОС-4.2 3-5 Знать закономерности публичного выступления. УК ОС-4.2 У-1 Уметь воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов; УК ОС-4.2 У-2 Уметь владеть вниманием аудитории УК ОС-4.2 У-3 Уметь реализовывать цели и учебные задачи по психологическим дисциплинам с опорой на знания механизмов и закономерностей усвоения УК ОС-4.2 У-5 Уметь владеть вниманием аудитории

	УК ОС-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК ОС-5.2	Выбирает стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК ОС-5.2. 3-1 Знать этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей. УК ОС-5.2. 3-2 Знать о возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности. УК ОС-5.2. 3-3 Знать принципы функционирования профессионального коллектива, роли корпоративных норм и стандартов. УК ОС-5.2. 3-4 Знать этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей. УК ОС-5.2. 3-5 Знать о возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности. УК ОС-5.2. У-1 Уметь учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. УК ОС-5.2. У-2 Уметь работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности.
03.008 Психолог в социальной сфере, утв. приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 04.09.2023 года № 716н В/04.7 Подготовка и координация работы межведомственных групп по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам	ПКс-4	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, контролировать работу межведомственных групп по оказанию психологической помощи	ПКс-4.2.	Применяет технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, координирует работу межведомственных групп	ПКс-4.2. 3-1. Знать порядок предоставления социальных услуг ПКс-4.2. 3-2. Знать порядок взаимодействия и этика общения с лицами, признанными инвалидами (детьми-инвалидами), включая порядок оказания им помощи в преодолении барьеров на объекте и в обеспечении доступности услуг ПКс-4.2. 3-3. Знать Психологию управления, организационная психология ПКс-4.2. 3-4. Знать регламенты межведомственного взаимодействия и правила обмена профессиональной информацией между специалистами разных ведомств ПКс-4.2. 3-5. Знать методы активизации социальных, психологических ресурсов для подготовки специалистов

					межведомственного взаимодействия ПКс-4.2. 3-6. Знает техники эффективной коммуникации со специалистами ПКс-4.2. 3-7. Знает конфликтологи. (виды конфликтов, способы разрешения) ПКс-4.2. У-1. Умеет подбирать эффективные формы и методы психологической подготовки специалистов к межведомственному характеру работы в соответствии с поставленными задачами ПКс-4.2. У-2. Умеет разрабатывать программы подготовки специалистов по основам межведомственного взаимодействия в ходе оказания социальной, в том числе психологической, помощи и социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам ПКс-4.2. У-3. Умеет оценивать необходимость привлечения переводчика русского жестового языка в случае недостаточного уровня владения жестовым языком у штатных специалистов ПКс-4.2. У-4. Умеет консультировать отдельных специалистов по вопросам межведомственного взаимодействия ПКс-4.2. У-5. Умеет взаимодействовать с лицами, признанными инвалидами (детьми-инвалидами), а также оказывать им необходимую помощь в преодолении барьеров, имеющихся в организации ПКс-4.2. У-6. Умеет использовать современные технологии работы с информацией, базами данных и информационными системами для решения вопросов организации межведомственного взаимодействия, предоставления психологической помощи, оказания социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам
--	--	--	--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки магистратуры 37.04.01 – «Психология, направленность (профиль) «Социальная психология и организационное консультирование»" и изучается в 3 семестре 2 курса.

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими предшествующими дисциплинами как:

ФТД.02 Иностранный язык в сфере профессиональной научной коммуникации

Б1.О.09 Основы преподавания в вузе

Б1.О.05 Избранные проблемы социальной психологии

Б1.В.04 Технологии публичного выступления и воздействия на аудиторию

Также они могут использоваться студентами при сборе эмпирических данных для выполнении выпускных квалификационных работ.

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» 2 зачетные единицы 72 акад.часа.

Общий объем контактной работы равен 20 ак.ч.

Общий объем лекционного курса составляет 4 ак.ч.

Общий объем практических занятий составляет 12 ак.ч.

Общий объем контактной работы на аттестацию в период экзаменационных сессий составляет 4 ак.ч.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 52 ак.ч.

Формой промежуточной аттестации является зачет в 3 семестре

Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплин

	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Теоретические основы деловой коммуникации	11	1			2							8	Д	
Тема 2	Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	11	1			2							8	Д, ПИЗ	
Тема 3	Технология проведения деловой презентации и совещания	12	1			2							9	Д, ПКЗ	
Тема 4	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.	12	1			2							9	Т, Д	
Тема 5	Стратегии и тактики ведения переговоров.	11				2							9	Д	
Тема 6	Посредничество в переговорном процессе.	11				2							9	Д, ПКЗ	
Промежуточная аттестация		4								4				Зачет	
Итого		72	4			12				4			52		

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

ПИЗ – практическое исследовательское задание

Д- доклад

Т - тестирование

ПКЗ -практическое контрольное задание

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации. УК-4.2

Деловая коммуникация как научная дисциплина. Предмет и объект науки «деловая коммуникация». Методы науки «деловая коммуникация». Понятие общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи. Структура общения. Классификация общения, виды общения. Понятие и сущность деловой коммуникации. Специфика и условия деловой коммуникации. Функции деловой коммуникации. Структурные компоненты деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации. Структура модели процесса деловой коммуникации и его элементы: коммуникатор, сообщение, канал коммуникации, коммуникатор-получатель, обратная связь, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Основные понятия: деловая коммуникация, аффиляция, коммуникатор, канал коммуникации, реципиент, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации. УК-4.2

Личность партнера в деловой коммуникации. Понятие человек, индивидуальность, личность. Характеристики личности. Психологические характеристики делового партнера. Роль психологической защиты личности в деловой коммуникации. Эмоции партнеров в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект. Социально-психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Процесс восприятия деловых партнеров и его компоненты. Техники восприятия и понимания делового партнера. Диагностика личных свойств партнера: сенсорно-перцептивные и когнитивные процессы познания. Ошибки в прогнозировании поведения делового партнера. Особенности деловой коммуникации представителей различных культур.

Основные понятия: психологическая защита, техники восприятия, ошибки восприятия.

Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания. ПКс-4.2.

Понятие публичного выступления и презентации. Виды публичных выступлений. Требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации. Подготовка выступления. Анализ ситуации при подготовке выступления. Определение цели и задачи речи. Изучение аудитории для выбора формы выступления. Структура презентации и характеристика ее элементов. Подготовка текста речи презентации, структура текста. Правила и принципы подготовки основных элементов текста: вступления, основной части, заключения. Приемы, используемые для эффективного вступления. Приемы для эффективного завершения презентации. Методы и средства визуального сопровождения презентации. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей. Психологические аспекты работы с оппонентами. Общая характеристика собраний и совещаний. Основное назначение совещаний. Виды совещаний, в зависимости от цели: информативное, совещание с целью принятия решения, творческое. Анализ ситуации при подготовке совещания. Определение цели и задач совещания. Подготовка плана и регламента совещания. Составление протокола собрания или совещания. Принципы эффективного совещания. Особенности восприятия информации у представителей различных этносов.

Основные понятия: публичное выступление, эффект ореола, визуализация, регламент, протокол собрания.

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. ПКс-4.2.

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мاستенбрука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).

Методы исследования переговорного процесса. Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность. Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная). Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потерям и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Основные понятия: переговоры, взаимозависимость, легитимность, соглашение, силовой баланс.

Тема 5. Стратегии и тактики ведения переговоров. ПКс-4.2.

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный. Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров. Деятельностная модель переговоров У. Мاستенбрука. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах. Предпочтения различных стратегий и тактик ведения переговоров представителями различных культур и общностей.

Основные понятия: принципиальные переговоры, дилеммы в переговорах, манипуляция.

Тема 6. Посредничество в переговорном процессе. УК-5.2

Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора. Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров. Специфические особенности посредничества при ведении переговоров с представителями разных культур.

Основные понятия: посредничество, медиация, третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, кокус.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1.Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» входят в состав оценочных

материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

		3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).

		4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.
--	--	--	--

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Д – доклад, Т – тестирование, ПИЗ - практическая исследовательская задача, ПКЗ - практическое контрольное задание

Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации.

Темы докладов.

- 1) Внушение и убеждение в деловой культуре.
- 2) Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
- 3) Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
- 4) История делового застолья в России
- 5) Социальная ответственность государственного служащего перед обществом.
- 6) Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.
- 7) Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
- 8) Понятие «деловое пространство» и его границы.
- 9) Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.

Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации

Темы докладов

1. Невербальные особенности деловой коммуникации.
2. Основные правила ведения переговоров.
3. Часто встречающиеся ошибки слушающих.
4. Основные методы аргументации.
5. Психология манипулятивного воздействия и защиты от него в деловых переговорах
6. Влияние организационной культуры на стиль деловой коммуникации сотрудников
7. Барьеры коммуникации в межкультурном деловом взаимодействии: причины и способы преодоления
8. Эмоциональный интеллект как фактор эффективности деловой коммуникации
9. Психологические особенности деловой коммуникации в условиях цифровизации (удаленная работа)

Профессионально-исследовательское задание

Исследуемая проблема: «Влияние коммуникативных барьеров на эффективность межличностного взаимодействия в рабочем коллективе».

Задание: подготовить аналитическую записку по итогам проведённого исследования, с целью проанализировать основные социально-психологические барьеры коммуникации, снижающие эффективность совместной деятельности в конкретном трудовом коллективе, и разработать практические рекомендации по их преодолению.

Результаты представляются в виде отчета по исследованию, объем - до 20 стр.

Этапы выполнения задачи:

- 1) анализ научной литературы по видам коммуникативных барьеров, психология малых групп, организационная психология, методы диагностики межличностных отношений.
- 2) выбрать любую действующую компанию.
- 3) провести исследования:
 - ✓ определить группу для исследования (например, отдел из 10-15 человек).
 - ✓ подобрать диагностический инструментарий.
 - ✓ провести сбор данных в выбранной организации.
- 4) Провести анализ полученных результатов.
- 5) Разработать практические рекомендации.

Тема 3. Технологии проведения деловой презентации и совещания

Темы докладов

1. Психологическая подготовка спикера: управление волнением и формирование уверенности.
2. Структура идеальной презентации.
3. Визуализация данных.

4. Работа со «сложной» аудиторией: техники ответов на каверзные вопросы и нейтрализации провокаций.
5. Фасилитация совещаний: как превратить скучную встречу в продуктивную рабочую сессию.
6. Эффективный тайм-менеджмент на совещании: как укладываться в регламент и достигать целей.
7. Виртуальные презентации и онлайн-совещания: специфика, инструменты и правила цифрового этикета.
8. Аргументация и убеждение в деловой коммуникации.
9. Анализ и разбор неудачных презентаций и совещаний: типичные ошибки и способы их избежать.
10. Подготовка к презентации: от глубокого анализа аудитории до создания «сценария» выступления.

Практическое контрольное задание

Ситуация: Вы - сотрудник отдела по развитию персонала в компании «ТехноСфера». В компании наблюдается проблема: еженедельные планерки отдела продаж длятся по 1,5–2 часа, не имеют четкой структуры, часто уходят в сторону от повестки и не приводят к конкретным решениям. Моральный дух команды падает, а менеджеры жалуются на потерю рабочего времени.

Задание: проанализировать ситуацию и разработать пакет документов, который поможет руководителю отдела продаж проводить совещания эффективно.

Задание выполняется в письменном виде и состоит из трех документов:

Документ 1: универсальный шаблон повестки для еженедельной планерки отдела продаж: цель совещания, список вопросов с указанием времени на обсуждение каждого, ответственные за каждый пункт.

Документ 2: Сценарий презентации проекта. Руководитель хочет представить команде новый проект. Разработайте структуру его 5-минутной устной презентации: привлечение внимания, ключевая проблема/возможность, суть проекта и его выгоды для команды/компании, призыв к действию (что вы хотите от команды после презентации?).

Документ 3: краткий чек-лист (5-7 пунктов), который руководитель сможет держать перед глазами во время планерки. Он должен служить напоминанием о ключевых правилах модерации.

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.

Темы для докладов

1. Влияние стиля руководства на протекание переговоров.
2. Влияние конфликтов на протекание переговоров
3. Роль влияния индивидуальных особенностей человека на процесс переговоров
Факторы, влияющие на эффективное протекание переговоров
4. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса
5. Стратегии ведения переговоров: от конфронтации к сотрудничеству
6. Психология убеждения: аргументация и контраргументация в переговорном процессе
7. Подготовка к переговорам: анализ интересов и разработка стратегии
8. Переговоры в конфликтных ситуациях: техники медиации и фасилитации
9. Особенности кросс-культурных переговоров: барьеры и пути их преодоления

Тестовые задания.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ								
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Какова основная цель этапа «Захват внимания» в структуре деловой презентации? А) Сразу же представить детальный план всего выступления. Б) Заинтересовать аудиторию и создать мотивацию слушать дальше. В) Перечислить все ключевые цифры и статистические данные по теме. Г) Подробно рассказать о своей компании и ее достижениях.								
		Какой из перечисленных документов является обязательным и наиболее важным для повышения эффективности совещания? А) Протокол предыдущего совещания. Б) Список всех сотрудников компании. В) Повестка дня с указанием целей, вопросов и регламента. Г) Годовой финансовый отчет компании.								
Задание закрытого типа на установление соответствия	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Соотнесите тип коммуникативного барьера с его описанием.								
		<table><tr><th>Тип барьера</th><th>Описание</th></tr><tr><td>1. Семантический барьер</td><td>А) Возникает из-за разного социального статуса, должности или уровня власти собеседников.</td></tr><tr><td>2. Психологический барьер</td><td>Б) Связан с различиями в понимании смысла слов, терминов и символов из-за разного опыта или жаргона.</td></tr><tr><td>3. Организационный барьер</td><td>В) Обусловлен личными установками, антипатией, недоверием или предвзятостью к собеседнику.</td></tr><tr><td>4. Статусный барьер</td><td>Г) Вызван дефектами в структуре организации: многоуровневым управлением, сложной иерархий.</td></tr></table>	Тип барьера	Описание	1. Семантический барьер	А) Возникает из-за разного социального статуса, должности или уровня власти собеседников.	2. Психологический барьер	Б) Связан с различиями в понимании смысла слов, терминов и символов из-за разного опыта или жаргона.	3. Организационный барьер	В) Обусловлен личными установками, антипатией, недоверием или предвзятостью к собеседнику.
Тип барьера	Описание									
1. Семантический барьер	А) Возникает из-за разного социального статуса, должности или уровня власти собеседников.									
2. Психологический барьер	Б) Связан с различиями в понимании смысла слов, терминов и символов из-за разного опыта или жаргона.									
3. Организационный барьер	В) Обусловлен личными установками, антипатией, недоверием или предвзятостью к собеседнику.									
4. Статусный барьер	Г) Вызван дефектами в структуре организации: многоуровневым управлением, сложной иерархий.									
		Соотнесите этап деловой презентации с его ключевой задачей.								

		<table><tr><td>Этап презентации</td><td>Ключевая задача</td></tr><tr><td>1. Вступление (Крючок)</td><td>А) Сформулировать четкие задачи, назначить ответственных и установить сроки.</td></tr><tr><td>2. Основная часть</td><td>Б) Зафиксировать договоренности и отправить резюме всем участникам.</td></tr><tr><td>3. Заключение (Призыв к действию)</td><td>В) Заинтересовать аудиторию, обозначить проблему и представить себя как спикера.</td></tr><tr><td>4. Завершение совещания</td><td>Г) Представить аргументы, факты и доказательства для решения поставленной проблемы.</td></tr></table>	Этап презентации	Ключевая задача	1. Вступление (Крючок)	А) Сформулировать четкие задачи, назначить ответственных и установить сроки.	2. Основная часть	Б) Зафиксировать договоренности и отправить резюме всем участникам.	3. Заключение (Призыв к действию)	В) Заинтересовать аудиторию, обозначить проблему и представить себя как спикера.	4. Завершение совещания	Г) Представить аргументы, факты и доказательства для решения поставленной проблемы.
Этап презентации	Ключевая задача											
1. Вступление (Крючок)	А) Сформулировать четкие задачи, назначить ответственных и установить сроки.											
2. Основная часть	Б) Зафиксировать договоренности и отправить резюме всем участникам.											
3. Заключение (Призыв к действию)	В) Заинтересовать аудиторию, обозначить проблему и представить себя как спикера.											
4. Завершение совещания	Г) Представить аргументы, факты и доказательства для решения поставленной проблемы.											
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Какие из перечисленных элементов являются обязательными для составления эффективной повестки дня совещания? А) Полный список всех сотрудников компании. Б) Четко сформулированная цель совещания. В) Перечень обсуждаемых вопросов с указанием времени на каждый. Г) Биография и достижения приглашенного спикера. Д) Список участников и распределение ролей (модератор, секретарь). Какие из перечисленных техник относятся к методам невербальной коммуникации, способствующим установлению доверия с аудиторией во время презентации? А) Поддержание открытого зрительного контакта с разными частями аудитории. Б) Чтение всего текста выступления с листа бумаги. В) Использование закрытых поз (скрещенные руки и ноги). Г) Умеренная жестикуляция, подчеркивающая ключевые моменты. Д) Монотонная речь без изменения интонации.										

Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Установите правильную последовательность этапов подготовки к деловой презентации. А) Подбор и визуализация данных (создание слайдов). Б) Репетиция выступления. В) Анализ аудитории и определение цели презентации. Г) Написание полного текста речи. Д) Структурирование материала и создание плана (сценария). Расположите в правильном порядке действия модератора для обеспечения эффективности совещания. А) Следить за таймингом и возвращать дискуссию к повестке при отклонении. Б) Огласить цель встречи, повестку дня и распределить роли. В) В конце встречи подвести итоги, зафиксировать решения и назначить ответственных. Г) В начале встречи дать всем участникам возможность настроиться на работу. Д) Поощрять активное участие всех присутствующих, управлять ходом дискуссии.
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Какое из утверждений о визуальном оформлении презентации (слайдов) является верным с точки зрения психологии восприятия информации? А) Чем больше текста и данных разместить на одном слайде, тем более информативной и убедительной будет презентация. Б) Использование более 5-6 различных цветов и 3-4 разных шрифтов делает презентацию более яркой и запоминающейся. В) Один слайд должен содержать только одну ключевую мысль (тезис), чтобы не распылять внимание аудитории. Г) Анимация и сложные переходы между слайдами помогают удерживать внимание аудитории на протяжении всего выступления. Какова основная цель использования техники активного слушания (парафраз, уточняющие вопросы) во время деловой беседы или переговоров? А) Продемонстрировать оппоненту свое интеллектуальное превосходство и эрудицию. Б) Выиграть время для обдумывания своего следующего аргумента. В) Убедиться в правильности собственного понимания слов собеседника и показать ему свою вовлеченность Г) Перехватить инициативу в разговоре и заставить собеседника говорить на вашу тему.

Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.	Опишите три ключевых психологических барьера, которые мешают эффективному проведению совещаний в организациях. Для каждого барьера приведите конкретный пример из деловой практики и предложите один практический метод его преодоления.
	2. Продумать логику и полноту ответа.	
	3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.	Вам поручено подготовить 10-минутную презентацию для совета директоров с просьбой о выделении бюджета на новый проект. Опишите пошагово вашу технологию подготовки: от анализа аудитории до финальной репетиции. Особое внимание уделите структуре самой презентации (вступление, основная часть, заключение) и тому, какие визуальные материалы вы бы подготовили.
	4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	

Тема 5. Стратегии и тактики ведения переговоров

Темы для докладов

1. Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания.
2. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
3. Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ.
4. Развитие деловой культуры в России и за рубежом.
5. Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России.
6. Классификация форм деловой коммуникации.
7. Критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативные средства реализации намерений, организация пространственной среды, ожидаемый результат).
8. Особенности деловых переговоров как формы деловых коммуникаций.

Тема 6. Посредничество в переговорном процессе.

Темы для докладов

1. Подготовка к переговорам.
2. Установление и поддержание контакта.
3. Взаимная ориентация в проблеме.
4. Принципы успешного ведения переговоров.
5. Торг и переговоры
6. Классическая модель посредничества (введение, сбор информации, выработка вариантов, заключение соглашения). Принципы нейтральности, добровольности и конфиденциальности.
7. Роль и функции медиатора: от фасилитатора до манипулятора.
8. Работа с сильными эмоциями (гнев, обида, страх). Техники деэскалации конфликта.
9. Преодоление когнитивных искажений и стереотипов у участников.
10. Техники выравнивания возможностей и обеспечения справедливого процесса для слабой стороны.

Практические контрольные задания

Пропишите и аргументируйте решение по каждой из предложенных ситуаций.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой

популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. **Как вести себя?**

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. **Что вы предпримете?**

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. **Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?**

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. **Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?**

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. **Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?**

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек): приведены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале)

			БРС в СДО)
КТ – 1	100	0,14	14
КТ – 2	100	0,45	46
Итого:	100	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1

Тема 1, 2, 3

Доклад/ПИЗ/ПКЗ

КТ-2

Тема 4, 5, 6.

Доклад/тестирование/ПКЗ

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	0	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	25	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	50	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	75	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	100	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

2.Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

3.Критерии оценивания ПКЗ:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

4.Критерии оценивания ПИЗ:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Глубина и системность сравнительного анализа	0-35	Четкие критерии сравнения, обоснованные выводы сравнительного анализа
Умение критически анализировать научные публикации	0-25	Умение выявить сильные и слабые стороны различных исследовательских дизайнов

Качество собственной научной разработки	0-30	Обоснованность и корректность разработанного собственного проекта исследования
Оформление и логика изложения	0-10	Структурированность работы, ясность и грамотность изложения.
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения задач открытого типа (ПКЗ, ПИЗ), тестовых заданий студенту разрешается использование калькулятора; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных. Для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях студенту можно использовать любой соответствующий онлайн-инструмент.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

Обучающийся получает один теоретический вопрос. На подготовку ответа дается 20-30 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в устном виде.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ - в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО - в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету.

1. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.
2. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.
3. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
2. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.
3. Технологии проведения деловой презентации.
4. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
5. Характеристика каждого этапа деловой беседы.
6. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.
7. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.
8. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.

9. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
10. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
11. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
12. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
13. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.
14. Стадии общения, их психологическая характеристика.
15. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.
16. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
17. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
18. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
19. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
20. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
21. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
22. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
23. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
24. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
25. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
26. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
27. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения).
Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

**Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к
промежуточной аттестации:**

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Какая из перечисленных ошибок при создании слайдов является наиболее грубой и снижает восприятие информации аудиторией? А) Использование более 3-х основных цветов в дизайне. Б) Размещение на одном слайде большого объема сплошного текста, который спикер зачитывает вслух. В) Использование стандартных шрифтов, таких как Arial или Calibri. Г) Наличие логотипа компании в углу каждого слайда.
		Какую основную функцию выполняет модератор (фасилитатор) во время совещания, когда участники начинают отклоняться от темы обсуждения? А) Высказывает своё экспертное мнение по обсуждаемому вопросу.

		Б) Переводит разговор на другую тему, более интересную для большинства. В) Мягко возвращает дискуссию к пунктам повестки дня и заявленной цели. Г) Завершает совещание, так как конструктивный диалог уже невозможен.										
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Соотнесите технику аргументации с ее кратким описанием.										
		<table><tr><td>Техника аргументации</td><td>Описание</td></tr><tr><td>1. Метод «Сэндвич»</td><td>А) Последовательное присоединение к аргументам оппонента («Да, вы правы...») и добавление своей точки зрения («...и при этом...»).</td></tr><tr><td>2. Техника «Да, и...»</td><td>Б) Использование мнения авторитетного источника или эксперта для подтверждения своей позиции.</td></tr><tr><td>3. Аргумент к выгоде</td><td>В) Высказывание критического замечания, «зажатого» между двумя позитивными утверждениями.</td></tr><tr><td>4. Ссылка на авторитет</td><td>Г) Акцентирование внимания собеседника на тех преимуществах и пользе, которые он получит, приняв ваше предложение.</td></tr></table>	Техника аргументации	Описание	1. Метод «Сэндвич»	А) Последовательное присоединение к аргументам оппонента («Да, вы правы...») и добавление своей точки зрения («...и при этом...»).	2. Техника «Да, и...»	Б) Использование мнения авторитетного источника или эксперта для подтверждения своей позиции.	3. Аргумент к выгоде	В) Высказывание критического замечания, «зажатого» между двумя позитивными утверждениями.	4. Ссылка на авторитет	Г) Акцентирование внимания собеседника на тех преимуществах и пользе, которые он получит, приняв ваше предложение.
		Техника аргументации	Описание									
		1. Метод «Сэндвич»	А) Последовательное присоединение к аргументам оппонента («Да, вы правы...») и добавление своей точки зрения («...и при этом...»).									
		2. Техника «Да, и...»	Б) Использование мнения авторитетного источника или эксперта для подтверждения своей позиции.									
3. Аргумент к выгоде	В) Высказывание критического замечания, «зажатого» между двумя позитивными утверждениями.											
4. Ссылка на авторитет	Г) Акцентирование внимания собеседника на тех преимуществах и пользе, которые он получит, приняв ваше предложение.											
Соотнесите роль участника совещания с его основной функцией.												
<table><tr><td>Роль участника</td><td>Основная функция</td></tr><tr><td>1. Модератор (Фасилитатор)</td><td>А) Отвечает за то, чтобы все обсуждаемые вопросы были зафиксированы, а принятые решения — записаны и оформлены в итоговый документ.</td></tr><tr><td>2. Секретарь (Протоколист)</td><td>Б) Обладает правом окончательного решения и несет ответственность за результат совещания и выполнение поставленных задач.</td></tr><tr><td>3. Тайм-кипер</td><td>В) Управляет ходом дискуссии, следит за соблюдением регламента, вовлекает пассивных участников и не дает доминировать активным.</td></tr><tr><td>4. Руководитель (ЛПР)</td><td>Г) Следит за временем, отведенным на каждый вопрос повестки, и сигнализирует о его истечении, чтобы уложиться в общий график.</td></tr></table>	Роль участника	Основная функция	1. Модератор (Фасилитатор)	А) Отвечает за то, чтобы все обсуждаемые вопросы были зафиксированы, а принятые решения — записаны и оформлены в итоговый документ.	2. Секретарь (Протоколист)	Б) Обладает правом окончательного решения и несет ответственность за результат совещания и выполнение поставленных задач.	3. Тайм-кипер	В) Управляет ходом дискуссии, следит за соблюдением регламента, вовлекает пассивных участников и не дает доминировать активным.	4. Руководитель (ЛПР)	Г) Следит за временем, отведенным на каждый вопрос повестки, и сигнализирует о его истечении, чтобы уложиться в общий график.		
Роль участника	Основная функция											
1. Модератор (Фасилитатор)	А) Отвечает за то, чтобы все обсуждаемые вопросы были зафиксированы, а принятые решения — записаны и оформлены в итоговый документ.											
2. Секретарь (Протоколист)	Б) Обладает правом окончательного решения и несет ответственность за результат совещания и выполнение поставленных задач.											
3. Тайм-кипер	В) Управляет ходом дискуссии, следит за соблюдением регламента, вовлекает пассивных участников и не дает доминировать активным.											
4. Руководитель (ЛПР)	Г) Следит за временем, отведенным на каждый вопрос повестки, и сигнализирует о его истечении, чтобы уложиться в общий график.											

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Что из перечисленного относится к ключевым принципам интегративных (партнерских) переговоров в стиле «выиграл-выиграл»? А) Фокусировка на позициях («Я хочу именно это»), а не на интересах. Б) Отделение людей от проблемы (оценка поведения, а не личности). В) Поиск взаимной выгоды и расширение «зоны возможного соглашения». Г) Стремление к компромиссу, при котором обе стороны жертвуют чем-то важным. Д) Использование манипуляций и давления для достижения своих целей. Какие функции выполняет модератор (фасилитатор) во время проведения совещания? А) Выносит окончательное решение по всем спорным вопросам. Б) Следит за соблюдением регламента и возвращает дискуссию к повестке дня. В) Выступает в роли эксперта и дает ответы на все профессиональные вопросы. Г) Поощряет участие всех присутствующих и не дает доминировать одним и тем же людям. Д) Записывает все принятые решения и составляет итоговый протокол.
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Какова правильная последовательность шагов при построении убедительного аргумента в ходе переговоров? А) Привести доказательство, подтверждающее ваше утверждение (факт, цифра, пример). Б) Сделать вывод или предложить конкретное действие на основе вашего аргумента. В) Четко сформулировать свое утверждение или тезис. Г) Показать выгоду или пользу для оппонента от принятия вашего предложения. В каком порядке аудитория воспринимает информацию во время классической деловой презентации? А) Основная часть (проблема, решение, доказательства). Б) Призыв к действию и ответы на вопросы. В) Вступление (захват внимания, обозначение проблемы). Г) Заключение (резюме, повторение ключевых выгод).

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Во время важной презентации у спикера пропал звук в микрофоне. Какое действие будет наиболее профессиональным и эффективным в этой ситуации? А) Продолжать презентацию, повысив голос, и жестами показывать аудитории на проблему с техникой. Б) Немедленно прекратить выступление, извиниться и сказать, что презентация переносится. В) Сохраняя спокойствие, сделать паузу, обратиться за помощью к техническому специалисту или использовать резервный микрофон, при этом поддерживая контакт с аудиторией. Г) Попросить кого-нибудь из первых рядов громко повторять ваши слова для всей аудитории. В ходе переговоров оппонент выдвигает крайне невыгодное для вас предложение. Какая стратегия реагирования является наиболее эффективной для сохранения конструктивной атмосферы и продвижения к цели? А) Сразу же категорически отвергнуть предложение и выдвинуть встречное, еще более жесткое требование. Б) Принять предложение, чтобы не портить отношения, даже если это принесет вам убытки. В) Использовать технику «Отложенного ответа», взять паузу для анализа предложения и вернуться к его обсуждению позже. Г) Объявить перерыв в переговорах, сославшись на необходимость «посоветоваться с руководством».
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Сравните две фундаментальные стратегии ведения переговоров: «выиграл-проиграл» (дистрибутивную) и «выиграл-выиграл» (интегративную). В чём заключаются их ключевые различия в целях, тактиках и результатах? Приведите по одному примеру бизнес-ситуации, где применение каждой из этих стратегий было бы оправданным и наиболее эффективным. Представьте, что вы модератор совещания. Один из участников, занимающий высокую должность, постоянно перебивает других, обесценивает их идеи и уводит дискуссию в сторону своих личных интересов. Опишите пошагово ваши действия как модератора для нейтрализации этого поведения, сохранения конструктивной атмосферы и возвращения совещания к его первоначальным целям.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны.</i>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Учебный план по данному курсу предполагает сочетание аудиторных занятий (лекций, семинаров) с самостоятельным изучением студентами учебной дисциплины. Время, отведенное учебным планом на лекционные занятия, не позволяет в полной мере раскрыть все содержание курса, предусмотренное образовательной программой. Самостоятельная работа является необходимой составляющей процесса освоения программы курса. Существенную помощь в самостоятельном изучении учебного курса студентам могут оказать образовательная программа дисциплины, содержащая перечень тем учебного курса и их реферативное описание, а также список учебной и специальной научной литературы.

Самостоятельная работа студентов в рамках данной дисциплины является важным компонентом обучения, приобретения профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. Самостоятельная работа студентов позволит более углублённо освоить предлагаемый курс, поможет формированию навыков медико-психологического, социального сопровождения лиц на разных этапах возрастного развития. Для успешного выполнения самостоятельной работы рекомендовано:

- Активно участвовать в усвоении материала на лекциях;
- Самостоятельно работать с учебниками и научной литературой, составлять конспекты по проработанному материалу
- Уметь аргументировать свою точку зрения, внимательно слушать выступления других студентов, уметь соотносить и сопоставлять их высказывания со своим мнением

В целях успешного освоения учебного курса студентам необходимо периодически после изучения каждой темы осуществлять самоконтроль, используя имеющиеся в составе учебно-методического комплекса контрольные вопросы и тестовые задания.

Настоящей программой предусмотрены виды деятельности студента, которые направляются и корректируются преподавателем, а также виды учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины.

К группе видов и форм самостоятельной работы студентов с участием преподавателя относятся:

В ходе изучения курса студентам предлагаются следующие типы самостоятельных работ:

Воспроизводящие работы, требующие от студента главным образом репродуктивных действий, связанных с воспроизведением готовых знаний, образов, что чаще всего наблюдается при решении типовых задач, выполнении упражнений. В процессе их выполнения проявляется подражательная самостоятельность.

Поисковые (эвристические) работы, побуждающие к активному осмыслению материала, поиску вариативных решений учебной задачи, анализу проблемной ситуации,

самостоятельному выполнению логических построений. В процессе применения таких заданий студент не связан готовыми образцами.

Творческие работы, выполнение которых требует интенсивной самостоятельной деятельности. В результате студент находит оригинальное решение учебной задачи, которую он не только "присваивает", но и перестраивает, используя элементы исследования. Поэтому "продукты" творческой деятельности – собственные мысли, оценки, новая интерпретация фактов.

Методические указания по подготовке к докладу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации по прохождению теста

Тестирование представляет собой выполнение тестового задания (теста), с использованием компьютера. Из базы тестов случайным образом выбирается 40, на которые студент должен дать ответ.

Время прохождения теста 45 минут. Количество правильных ответов подсчитывается системой автоматически. Тест считается пройденным, если доля правильных ответов обучающегося превышает 60%.

Успешное прохождение теста является допуском к зачету, полученные за тест баллы включаются в общую оценку студента за работу в семестре.

Методические указания по подготовке к практическому контрольному заданию

Практическое контрольное задание направлено на проверку усвоения студентами материала по курсу «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» и развитие умения применять полученные знания на практике. Чтобы успешно подготовиться к выполнению задания, следуйте данным рекомендациям.

Рекомендуемая структура подготовки:

Теоретическая база - перед выполнением задания повторите материал лекций и учебника по следующим темам:

Теоретические основы деловой коммуникации

Социально-психологические аспекты деловой коммуникации

Технология проведения деловой презентации и совещания

Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.

Стратегии и тактики ведения переговоров.

Посредничество в переговорном процессе.

Советы по выполнению задания: Читайте внимательно условия задания, выделяя главные требования. Используйте полученные знания и навыки для выполнения задания. Оформляйте ответы аккуратно и последовательно.

Методические указания по подготовке к профессионально-исследовательскому заданию

Цели профессионально-исследовательского задания:

- ✓ закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков самостоятельного исследования;
- ✓ развитие способности анализировать, сравнивать и интерпретировать информацию;
- ✓ овладение методами самостоятельной постановки проблем и выработки рекомендаций по их решению.

Алгоритм подготовки к заданию:

Определение темы исследования. Выберите интересующую вас тему, относящуюся к дисциплине «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров».

Формулировка гипотезы и постановка задач. Четко сформулируйте основную идею исследования и определите задачи, которые необходимо решить для проверки гипотезы.

Сбор и анализ литературных источников. Найдите необходимую литературу по теме исследования (монографии, статьи, учебно-методические пособия). Сделайте конспекты, выписки, таблицы, графики, схемы.

Разработка методики исследования. Опишите выбранные методы сбора и обработки данных (анкетирование, опрос, наблюдение, эксперимент и т.п.). Подробно изложите содержание используемых процедур и приемов.

Организация и проведение исследования. Проведите сбор эмпирических данных, соблюдая установленные правила и этические нормы.

Интерпретация результатов. Представьте полученные данные в удобной форме (таблицы, диаграммы, рисунки), проанализируйте их и сделайте выводы.

Оформление отчёта. Грамотно оформите отчёт, включая введение, основную часть, заключение, библиографию и приложения.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Ильин Е. П. Психология делового общения. / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - ISBN 978-5-4461-2032-1. - URL: <https://ibooks.ru/products/379931>
2. Коновалова, Н. В. Деловое общение : учебное пособие / Н. В. Коновалова, Т. В. Мордовцева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 120 с. — ISBN 978-5-9201-0177-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/146866/details>

8.2. Дополнительная литература

3. Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Л. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно- технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2012. - 246 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник /Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.
5. Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.
6. Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с.
7. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. - М.:Дашков и К, 2017. – 146 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
8. Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.
9. Пахальян В.Э. Практическая психология. Введение [Электронный ресурс]/В.Э. Пахальян. - Саратов:Вузовское образование, 2015. 198 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
10. Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 440 с.
11. Фишер Р. Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4249/4250>

8.3. Нормативные правовые документы

Не используются.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://szii-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

5. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikov» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы.

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

8.5. Иные источники.

Не используются

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/