МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Т.Князев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

**Учебный план № 5372**

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень сведений о рабочей программе дисциплины | Учетные данные |
| Образовательная программа  **Психологическое обеспечение в чрезвычайных и экстремальных ситуациях** | Код ОП |
| Направление подготовки  **Клиническая психология** | Код направления и уровня подготовки – 37.05.01 |
| Уровень подготовки  **специалитет** |
| **ФГОС ВО** | Реквизиты приказа Минобрнауки РФ об утверждении ФГОС ВО:  **№ 1181 от 12.09.16** |

**Екатеринбург, 2016**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Ученая степень, ученое звание | Должность | Кафедра | Подпись |
| 1 | Оконечникова Любовь Викторовна | Канд., псих. наук | доцент | Общей и социальной психологии |  |

Заведующий выпускающей кафедрой С.Ю.Киселев

Рекомендовано учебно-методическим советом института социальных и политических наук

Председатель учебно-методического совета Е. С. Черепанова

Протокол № 33.00-08/45 от «16» мая 2016 г.

Согласовано:

Дирекция образовательных программ

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

**1.1. Аннотация содержания дисциплины.**

В рамках лекционных занятий данной дисциплины рассматриваются теоретические и прикладные модели коммуникации, стратегии устных деловых и письменных деловых коммуникаций, техники понимающего и директивного общения.

В рамках практических занятий идет отработка навыков самопрезентации, включающая вербальные и невербальные коммуникативные элементы, нацеленные на имидж делового человека, включенного в процесс ведения переговоров.

Программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования для студентов данного направления.

**1.2.** **Язык реализации программы** – русский язык.

**1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Результатом освоения дисциплины является формирование у студента соответствующих профессионалам компетенций:

РО 3 – Способность осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межкультурного, профессионального и межличностного взаимодействия.

РО 5 – Способность применять знания о психологических феноменах и методах работы психолога в экстремальных и кризисных ситуациях

РО 11 – Способность понимать и прогнозировать в рамках организационно-управленческой деятельности психологические теории управления и проводить психологический анализ деятельности организации и их персонала

Изучение дисциплины направлено на формирование компетенций:

|  |
| --- |
| ОПК-2 – готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности |
| ПК-12 – способностью организовывать деятельность ведомственных психологических служб и их структурных подразделений, координировать взаимодействия с руководителями, персоналом различных организаций |
| ПСК-1.5 - способностью и готовностью к использованию знаний об истории развития, теоретико-методологических основах и психологических категориях психологии экстремальных и кризисных ситуаций |
| ПСК-1.9 - способностью и готовностью к применению знаний о теоретических моделях и методах, разработанных в психологии экстремальных и стрессовых ситуаций для решения научных и практических задач |
| ПСК-1.10 - способностью и готовностью к планированию деятельности и самостоятельной работе при оказании экстренной психологической помощи в экстремальных и кризисных ситуациях |

В результате освоения дисциплины «Психология переговоров» студент должен:

**Знать:** основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров; структуру деловой беседы; методы подготовки и проведения переговоров; методы оказания убеждающего воздействия на собеседника; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; вербальные и невербальные средства общения.

**Уметь:** готовить и проводить деловые переговоры; строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров; логично, аргументированно и ясно строить свою речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника.

**Владеть** (демонстрировать навыки и опыт деятельности): навыками деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками постановки целей переговоров и формированию путей ее достижения; этикой делового общения.

**1.4.Объем дисциплины**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Виды учебной работы** | **Объем дисциплины** | | **Распределение объема дисциплины по семестрам (час.)** | | |
| **№**  **п/п** | Всего часов |  | 6 |  |  |
| **1.** | **Аудиторные занятия** | **34** |  | **34** |  |  |
| **2.** | Лекции | 18 |  | 18 |  |  |
| **3.** | Практические занятия | 16 |  | 16 |  |  |
| **4.** | Лабораторные работы | - |  | - |  |  |
| **5.** | **Самостоятельная работа студентов, включая все виды текущей аттестации** | **110** |  | **110** |  |  |
| **6.** | **Промежуточная аттестация** | 18 |  | 18\Э |  |  |
| **7.** | **Общий объем по учебному плану, час.** | 144 |  | 144 |  |  |
| **8.** | **Общий объем по учебному плану, з.е.** | 4 |  | 4 |  |  |

**1.5.Место дисциплины в структуре образовательной программы**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Пререквизиты | Социология, Дифференциальная психология, Социальная психология, Психология личности |
| 2. Кореквизиты | Психология конфликта. Психология кризисных ситуаций. |
| 3. Постреквизиты | Психология стресса. Психология агрессии. |

**2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **раздела, темы** | **Раздел, тема**  **дисциплины\*** | **Содержание** |
| **Р1Т1** | Р1. Коммуникативные техники.  Тема 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации. | Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности.  Вербальная коммуникация. Проблема передачи информации. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая).  Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация.  Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки.  Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. |
| **Р1Т2** | Р.1 Коммуникативные техники.  Тема 2. Деловая коммуникация как социокультурный механизм. | Взаимодействие между социальной средой и речевым поведением.  Речевое поведение в теории коммуникации.  Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли и, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. |
| **Р1Т3** | Р.1 Коммуникативные техники.  Тема 3. Техники понимающего, директивного и манипулятивного общения. | Основные принципы и техники понимающего общения. Степень их использования в переговорах.  Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния».Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии.  Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознания манипуляций и противодействия манипуляциям. |
| **Р2Т1** | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 1.  Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. | Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.  Переговоры как форма коммуникации, специфика которой в необходимости достижения целей в условиях различия позиций и интересов.  Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров.  Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах. |
| **Р2Т2** | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 2. Переговоры как разновидность деловой беседы. | Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе.  Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров.  Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе. |
| **Р2Т3** | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 3. Технология подготовки переговоров. | Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов,  Структурирование переговорного предложения.  Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения. Форма проведения. |
| **Р2Т4** | Р2. Переговоры и переговорный процесс.  Тема 4. Организация проведения переговоров | Основные этапы переговорного процесса.  Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды.  Процедура проведения переговоров.  Оценка результатов переговоров: три вида удовлетворенности по результатам переговоров. |

**3.РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ**

**3.1.Распределение аудиторной нагрузки и мероприятий самостоятельной работы по разделам дисциплины**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Объем дисциплины (зач.ед.): 4 | | | | | | | |
| **Раздел дисциплины** | | | **Аудиторные занятия (час.)** | | | | **Самостоятельная работа: виды, количество и объемы мероприятий** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код раздела, темы | Наименование раздела, темы | **Всего по разделу, теме (час.)** | **Всего аудиторной работы (час.)** | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | **Всего самостоятельной работы студентов (час.)** | Подготовка к аудиторным занятиям (час.) | | | | | Выполнение самостоятельных внеаудиторных работ (колич.) | | | | | | | | | | | | Подготовка к контрольным мероприятиям текущей аттестации (колич.) | | | Подготовка к  промежуточной аттестации по дисциплине (час.) | | Подготовка в рамках дисциплины к промежуточной аттестации по модулю (час.) | |
| **Всего (час.)** | Лекция | Практ., семинар. занятие | Лабораторное занятие | Н/и семинар, семинар-конфер., коллоквиум (магистратура) | **Всего (час.)** | Домашняя работа\* | Графическая работа\* | Реферат, эссе, творч. работа\* | Проектная работа\* | Расчетная работа, разработка программного продукта\* | Расчетно-графическая работа\* | Домашняя работа на иностр. языке\* | Перевод инояз. литературы\* | Курсовая работа\* | Курсовой проект\* | | **Всего (час.)** | Контрольная работа\* | Коллоквиум\* | Зачет | Экзамен | Интегрированный экзамен по модулю | Проект по модулю |
| Р1Т1 | Вербальные и невербальные средства коммуникации | 24 | 8 | 4 | 4 | - | 16 | 14 | 7 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2 | 1 |  |
| Р1Т2 | Деловая коммуникация как социокультурный механизм | 19 | 5 | 3 | 2 | - | 14 | 14 | 7 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Р1Т3 | Техники понимающего, Директивного и манипулятивного общения. | 18 | 4 | 2 | 2 | - | 14 | 14 | 8 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Р2Т1 | Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров | 21 | 5 | 3 | 2 | - | 16 | 10 | 5 | 5 |  |  | 6 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Р2Т2 | Переговоры как разновидность деловой беседы | 14 | 4 | 2 | 2 | - | 10 | 10 | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Р2Т3 | Технология подготовки переговоров | 15 | 4 | 2 | 2 | - | 11 | 11 | 6 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Р2Т4 | Организация проведения переговоров | 15 | 4 | 2 | 2 | - | 11 | 11 | 6 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  | **Всего (час), без учета промежуточной аттестации:** | **126** | **34** | **18** | **16** | **-** | **92** | **84** | **44** | **40** | **-** | **-** | **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | **2** |  |  |
|  | **Всего по дисциплине (час.):** | **144** | **34** |  | | | **110** | **В т.ч. промежуточная аттестация** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **0** | **18** | **0** | **0** |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**4.ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**4.1.Лабораторные работы: не предусмотрено**

**4.2.Практические занятия:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код**  **раздела,**  **темы** | **Номер занятия** | **Тема занятия** | **Время на**  **проведение**  **занятия (час.)** |
| Р1Т1 | 1 | Р 1. Коммуникативные техники.  Тема 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации. | 4 |
| Р1Т2 | 2 | Р.1 Коммуникативные техники.  Тема 2. Деловая коммуникация как социокультурный механизм. | 2 |
| Р1Т3 | 3 | Р.1 Коммуникативные техники.  Тема 3. Техники понимающего, директивного и манипулятивного общения. | 2 |
| Р2Т1 | 4 | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 4.  Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров. | 2 |
| Р2Т2 | 5 | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 5. Переговоры как разновидность деловой беседы. | 2 |
| Р2Т3 | 6 | Р2. Переговоры и переговорный процесс. Тема 6. Технология подготовки переговоров. | 2 |
| Р2Т4 | 7 | Р2. Переговоры и переговорный процесс.  Тема 7. Организация проведения переговоров. | 2 |
| **Всего** | | | **16** |

**4.3.Примерная тематика самостоятельной работы**

**4.3.1.Примерный перечень тем домашних работ:**

**Домашняя работа №1:**

Подготовка и анализ отрывка из любого фильма, с ведением переговоров.

**4.3.2.Примерный перечень тем графических работ: не предусмотрено**

**4.3.3.Примерный перечень тем рефератов (эссе, творческих работ):**

не предусмотрено

**4.3.4.Примерная тематика индивидуальных или групповых проектов:**

Не предусмотрено

**4.3.5.Примерный перечень тем расчетных работ (программных продуктов):**

Не предусмотрено

**4.3.6.Примерный перечень тем расчетно-графических работ**

Не предусмотрено

**4.3.7.Примерный перечень тем курсовых проектов (курсовых работ)**

Не предусмотрено

**4.3.8.Примерная тематика контрольных работ**

**Контрольная работа №1**

Тест на тему «Техники понимающего, директивного и манипулятивного общения».

**4.3.9.Примерная тематика коллоквиумов**

Не предусмотрено

**5.СООТНОШЕНИЕ РАЗДЕЛОВ, тем ДИСЦИПЛИНЫ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код раздела, темы дисциплины** | **Активные методы обучения** | | | | | | **Дистанционные образовательные технологии и электронное обучение** | | | | | |
| Проектная работа | Кейс-анализ | Деловые игры | Проблемное обучение | Командная работа | Другие (указать, какие) | Сетевые учебные курсы | Виртуальные практикумы и тренажеры | Вебинары и видеоконференции | Асинхронные web-конференции и семинары | Совместная работа и разработка контента | Другие (указать, какие) |
| Р1Т1 |  |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р1Т2 |  |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р1Т3 | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р2Т1 |  |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р2Т2 |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р2Т3 |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р2Т4 |  |  | **\*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (Приложение 1)**

**7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ (Приложение 2)**

**8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (Приложение 3)**

**9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ дисциплины**

**9.1.Рекомендуемая литература**

**9.1.1.Основная литература**

1. Болотова, А.К. Психология коммуникаций : монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 496 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7598-1107-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=439951)
2. Козлова, В.А. Психология манипулирования : учебно-методическое пособие / В.А. Козлова ; Межрегиональная Академия безопасности и выживания. - Орел : МАБИВ, 2014. - 93 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:[http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428608](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428608)
3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118)
4. Рюмшина, Л.И. Игры и манипуляции в межличностном общении: играть или не играть? : монография / Л.И. Рюмшина. - 2-е изд., доработ. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 74 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-6344-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430382](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=430382)
5. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:[http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=439959)
6. Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436854)

**9.1.2.Дополнительная литература**

1. Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникаций: монография.- М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 496 с. - ISBN: 978-5-7598-1107-7. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=439951&sr=1>
2. Дискурсивные практики современной институциональной коммуникации: коллективная монография / Научный редактор: Куликова Л.В. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2015. – 182 с. - ISBN: 978-5-7638-3160-3. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=435601&sr=1>
3. Дубина Л. В. Исследование невербальных средств коммуникации. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 175 с. ISBN: 978-5-504-00210-1. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140945&sr=1>
4. Ивин А. А. Аргументация в процессах коммуникации: монография. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 555 с. - ISBN: 978-5-4475-6003-4. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429418&sr=1>
5. Козьяков Р.В. Психология социальных коммуникаций: учебно-методические материалы. - М.: [Директ-Медиа](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=1), 2014. – 270 с. - ISBN: 978-5-4458-3813-5. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=224733&sr=1>
6. [Никулина С. А.](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=82394) Психология массовой коммуникации: учебное пособие / М.: Директ-Медиа, 2014. – 170 с. - ISBN: 978-5-4458-8658-7.- <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=235650&sr=1>
7. Психологическое воздействие в межличностной и массовой коммуникации /Ответственный редактор: Журавлев А.Л., Павлова Н.Д.- М.: Институт психологии РАН, 2014.- 400 с. - ISBN: 978-5-9270-0286-3. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=271662&sr=1>
8. Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации: учебник. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 488 с. - ISBN: 978-5-394-02089-6. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=255819&sr=1>
9. Ягнюк К. В. Анатомия терапевтической коммуникации. Базовые навыки и техники: учебное пособие.-М.: Когито-Центр, 2014. – 175 с.- ISBN: 978-5-89353-412-2.-
10. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=226499&sr=1>
11. Яшин Б. Л. Культура общения : теория и практика коммуникаций: учебное пособие. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 243 с. ISBN: 978-5-4475-5689-1. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429211&sr=1>

**9.2.Методические разработки**

*Оконечникова Л.В.* Психология манипулирования. Метод. рекомендации по изучению курса для слушателей ИППК. Екатеринбург, УрГУ, 2006.

Презентации к лекциям.

**9.3. Программное обеспечение**

## MicrosoftOffice, MicrosoftPowerPoint, InternetExplorer, WindowsMedia

**9.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Электронные информационные ресурсы Российской государственной библиотеки([www.rls.ru](http://www.rls.ru))
2. Зональная библиотека УрФУ (<http://lib.urfu.ru/>)
3. ЭБС Университетская библиотека онлайн ( <https://biblioclub.ru/>)
4. ЭБС Лань (<https://e.lanbook.com/>)
5. ЭБС Библиокомплектатор (<http://www.bibliocomplectator.ru/available>)
6. Портал образовательных ресурсов УрФУ (<http://study.urfu.ru/>)
7. Ресурсы Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) (<http://elibrary.ru>)
8. Университетская информационная система Россия (<http://www.cir.ru>)
9. Поисковые информационные системы Yandex, Google.

**9.5.Электронные образовательные ресурсы**

Не используются

**10. мАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сведения об оснащенности дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием**

Проведение лекций должно быть обеспечено аудиторией со стульями и столами, которые можно свободно передвигать в зависимости от типа групповых занятий, в соответствии с охраной и безопасностью труда. Мультимедийный проектор, видеоаппаратура, экран, комплект слайдов к лекциям, комплект демонстрационных заданий, доска, мел.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**к рабочей программе дисциплины**

**6. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**6.1.** **Весовой коэффициент значимости дисциплины - 1**

**6.2.Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.Лекции**: **коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0,6** | | |
| **Текущая аттестация на лекциях** | **Сроки – семестр,**  **учебная неделя** | **Максимальная оценка в баллах** |
| *Домашняя работа «Подготовка и анализ отрывка из любого фильма, с ведением переговоров».* | *VI, 13* | *60* |
| *Посещение лекций* | *VI, 1-16* | *40* |
| **Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0,4** | | |
| **Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен***\**  **Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0,6** | | |
| **2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0,4** | | |
| **Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях** | **Сроки – семестр,**  **учебная неделя** | **Максимальная оценка в баллах** |
| *Контрольная работа. Тест на тему «Техники понимающего, директивного и манипулятивного общения».* | *VI, 7* | *60* |
| *Посещение семинарских занятий* | *VI, 2-16* | *40* |
| **3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено** | | |

**6.3. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта: не предусмотрено**

**6.4. Коэффициент значимости семестровых результатов освоения дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| **Порядковый номер семестра по учебному плану, в котором осваивается дисциплина** | **Коэффициент значимости результатов освоения дисциплины в семестре** |
| Семестр VI | **1** |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**к рабочей программе дисциплины**

**7. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте ФЭПО <http://fepo.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на сайте Интернет-тренажеры <http://training.i-exam.ru>.

Дисциплина и ее аналоги, по которым возможно тестирование, отсутствуют на портале СМУДС УрФУ.

В связи с отсутствием Дисциплины и ее аналогов, по которым возможно тестирование, на сайтах ФЭПО, Интернет-тренажеры и портале СМУДС УрФУ, тестирование в рамках НТК не проводится.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**к рабочей программе дисциплины**

**8**. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**8.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ БРС**

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре критерии оценивания достижений студентов по каждому контрольно-оценочному мероприятию. Система критериев оценивания, как и при проведении промежуточной аттестации по модулю, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, высокий.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Компоненты компетенций** | **Признаки уровня освоения компонентов компетенций** | | |
| **пороговый** | **повышенный** | **высокий** |
| **Знания** | Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации. | Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях. | Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях. |
| **Умения** | Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации | Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации | Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий) |
| **Личностные качества** | Студент имеет низкую мотивацию учебной деятельности, проявляет безразличное, безответственное отношение к учебе, порученному делу | Студент имеет выраженную мотивацию учебной деятельности, демонстрирует позитивное отношение к обучению и будущей трудовой деятельности, проявляет активность. | Студент имеет развитую мотивацию учебной и трудовой деятельности, проявляет настойчивость и увлеченность, трудолюбие, самостоятельность, творческий подход. |

**8.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ НЕЗАВИСИМОГО ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ –** Независимый тестовый контроль не используется.

**8.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ**

**И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**8.3.1.** **Примерные задания для проведения мини-контрольных в рамках учебных занятий**

Не предусмотрено

**8.3.2**. **Примерные контрольные задачи в рамках учебных занятий**

Не предусмотрено

**8.3.3.** **Примерные контрольные кейсы**

Не предусмотрено

**8.3.4.** **Перечень примерных вопросов для зачета**

Не предусмотрено

**8.3.5. Перечень примерных вопросов для экзамена**

1. Особенности деловой коммуникации. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
2. Деловая беседа: структура, особенности этапов.
3. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
4. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
5. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
6. Речевые технологии делового общения.
7. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
8. Роль дискуссии в деловом общении.
9. Убеждающее воздействие - основные стратегии, техники и приемы
10. Манипуляции – суть и механизмы манипуляций. Техники противодействия манипуляциям в переговорах.
11. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
12. Принципы ясности и лаконичности в переговорах коммуникации
13. Спор, дискуссия, полемика: особенности и различия.
14. Методы делового общения.
15. Восходящие, нисходящие и горизонтальные информационные потоки. Классификации коммуникаций.
16. Средства установления контакта. Навыки активного слушания, рекомендации по активному слушанию. Этапы применения техники активного слушания.
17. Привычки неслушания: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции.
18. Использование вопросов. Открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.
19. Особенности коммуникаций по телефону. План телефонного разговора при «исходящем» и «входящем» телефонном звонке. Специфика «преодоления» секретаря. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Телефонный этикет.
20. Преодоление психологического недовольства собеседника. Работа с возражениями.
21. Технология воздействия: опора на эмоциональный настрой, учет контр аргументации и критической позиции собеседника, эмоциональное отношение к предмету общения, манипулирование голосом, комплименты.
22. Эффекты и правила убеждения. Структура убеждающей коммуникации. Примеры убеждающих речей.
23. Этикет при [проведении переговоров](http://psihdocs.ru/pravila-organizacii-besedi-podgotovka-pomesheniya-vedenie-delo.html). Выбор и преподнесение сувениров и подарков.
24. Переговоры по НЛП: Приемы установления раппорта. Репрезентативные системы. Доминантные модальности. Визуальная, аудиальная и кинестетическая системы. Глазные сигналы доступа. Калибровка. Якоря. Пресуппозиция. Применение НЛП в коммуникациях.
25. Стратегии поведения по трансактному анализу Э.Берна. Ролевое общение в деловых коммуникациях.
26. Понятие и виды переговоров Мотивы [проведения переговоров](http://psihdocs.ru/lekciya-poryadok-organizacii-provedeniya-i-analiza-rezuletatov.html). Этапы переговорного процесса.
27. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
28. Проведение переговоров: структура и фазы. Начало переговоров. Работа с предположениями, разграничение важных и несущественных вопросов. Выбор максимально и минимально допустимых позиций. Определение интересов. Фаза поиска, определение линии поведения и конкретных задач.
29. Завершение переговоров. Позиционные переговоры и интересы. Технические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.
30. Правила поведения при разногласиях. Тактики разрешения противоречий. Навыки стрессоустойчивости при ведении переговоров.

**8.3.6.** **Ресурсы АПИМ УрФУ, СКУД УрФУ для проведения тестового контроля в рамках текущей и промежуточной аттестации**

Не предусмотрено

**8.3.7**. **Ресурсы ФЭПО** **для проведения независимого тестового контроля**

Не предусмотрено

**8.3.8.** **Интернет-тренажеры**

Не предусмотрено