

Частное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский юридический университет»
(СибЮУ)

ОДОБРЕНО

на заседании кафедры педагогики и
психологии, протокол от
1 сентября 2023 г. № 1
Заведующий кафедрой педагогики
и психологии

_____ А. Г. Быкова
1 сентября 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета,
протокол от 1 сентября 2023 г. № 1
Председатель методического совета,
проректор по учебной работе – начальник
учебного управления

_____ Ю. А. Бурдельная
1 сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Техники эффективной коммуникации и тактические приемы
ведения переговоров

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Квалификация выпускника	Психолог
Специализация	Психология безопасности
Форма обучения	Очная /очно-заочная
Срок обучения	5 лет/6 лет
Год набора	2023

Омск, 2023

Рабочая программа дисциплины «Техники эффективной коммуникации и тактические приемы ведения переговоров»

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 августа 2020 г. № 1137.

Программу составил:

Рогозина Т.И., доцент кафедры педагогики и психологии ЧОУ ВО «Сибирский юридический университет», кандидат психологических наук, доцент.

1. Цели освоения дисциплины, планируемые результаты обучения по дисциплине

Дисциплина «Техники эффективной коммуникации и тактические приемы ведения переговоров» направлена на достижение планируемых результатов основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы специалитета по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация «Психология безопасности» (далее соответственно – дисциплина, образовательная программа).

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные образовательной программой:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, установленные образовательной программой	Индикаторы достижения компетенций по дисциплине
ПК-3	Способен к оказанию психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам)	ИПК-3.1. Знает теоретические основы оказания индивидуальной и групповой психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам); психологические основы ведения переговоров. ИПК-3.2. Знает требования к документообороту в области межведомственного взаимодействия, к документированию оказания услуг, к конфиденциальности информации. ИПК-3.3. Умеет анализировать заявки и обращения органов и организаций социальной сферы на получение психологических услуг; вести переговоры и составлять	ИПК-3.1. Называет теоретические основы оказания групповой психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам); психологические основы ведения переговоров. ИПК-3.2. Перечисляет требования к документообороту в области межведомственного взаимодействия, к документированию оказания услуг, к конфиденциальности информации. ИПК-3.3. Анализирует заявки и обращения органов и организаций социальной сферы на получение психологических услуг; ведет переговоры и составляет документацию на

		<p>документацию на оказание психологических услуг.</p> <p>ИПК-3.4. Умеет проводить психологический анализ и оценку эффективности оказания психологической помощи, а также оценку результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.</p> <p>ИПК-3.5. Умеет работать с информационными сетями; разрабатывать новые формы и методы оказания психологической помощи клиентам.</p> <p>ИПК-3.6. Владеет приемами оказания психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам): проведения психологических тренингов, консультирования по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом.</p>	<p>оказание психологических услуг.</p> <p>ИПК-3.4. Проводит психологический анализ и оценку эффективности оказания психологической помощи, а также оценку результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.</p> <p>ИПК-3.5. Использует в работе информационные сети; разрабатывает новые формы и методы оказания психологической помощи клиентам.</p> <p>ИПК-3.6. Обосновывает применение приемов оказания психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам): проведения психологических тренингов, консультирования по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом.</p>
--	--	---	---

2. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 108 часов, 3 зачетных единицы.

Реализация дисциплины обеспечивается посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся.

Образовательная деятельность в рамках изучения дисциплины проводится в следующих формах:

- контактная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (далее - контактная работа);
- самостоятельная работа обучающихся;
- практическая подготовка, предусматривающая участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью во время проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа.

При проведении учебных занятий по дисциплине у обучающихся обеспечивается развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, включая проведение:

- интерактивных лекций:
 - ✓ лекция-беседа,
 - ✓ лекция-дискуссия,
- ролевых игр;
- тренингов;
- анализ ситуаций и имитационных моделей
- работа в малых группах

2.1. Содержание дисциплины

Модуль 1. «Техники эффективной коммуникации».

Тема 1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности. Строение и компоненты коммуникативной компетентности.

Цели курса. Основные проблемы. Основные понятия. Компетентность и исполнение.

Компетентность и компетенция. Профессиональная, социальная, личностная и коммуникативная компетентность.

Подходы к пониманию «природы» коммуникативной компетентности /некомпетентности: Поведенческий, Персонологический, Когнитивный, Когнитивно-поведенческий (Теория Действия).

Знания, умения и диспозиции. Теоретические и эмпирические модели.

Умозрительные модели. "Редукционистские" модели, (когнитивная сложность).

Эмпирическая (критериальная) модель М.Аргайла.

Процессуальная модель компетентности. Уровневая модель компетентности.

Тема 2. Развитие коммуникативной компетентности. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности.

«Естественное» развитие. Формирование и развитие коммуникативной компетентности в ходе приобщения к коммуникативной культуре общества. Роль созревания, воспитания, первичной социализации, образования и вторичной социализации, адаптации в процессах развития коммуникативной компетентности.

Экспериментальное обучение. Схемы и модели. Циклическая модель Д.Колба и ее производные. Альтернативные модели.

Природа речевой деятельности. Основы теории речевого воздействия. Формы и средства речевого воздействия в общении

Модуль 2. «Тактические приемы ведения переговоров».

Тема 3. Основные принципы ведения переговоров. Стратегия и тактика переговоров.

Понятие «деловые переговоры». Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. 4 основных принципа ведения переговоров: экологичность, глубина, вариативность, объективность.

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.

4 стратегии ведения переговоров. Многомерность переговорного процесса. Переговорные ценности, переговорная методология. Понятие «НАОС» – наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению. Цели переговоров. 8 стадий переговорного процесса. Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам. Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам. Типичные ошибки переговоров. Основные причины срывов переговоров.

Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением

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 распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь.

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.

Ольфакторная система невербальной коммуникации. Уровни коммуникации. 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. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта.

Тема 5. Конфликты и манипуляции.

Искренность, открытость, взаимное доверие и уважение собеседников как условие эффективности в общении. Эмпатия и ее значение в межличностном взаимодействии. Упражнения на развитие способности к эмпатическому пониманию

собеседника. Позиционно-ролевой аспект общения. Упражнения на выявление предпочитаемой позиции в общении, расширение позиционно-ролевого репертуара. Причины, почему собеседник говорит не по существу. Правила нейтрализации уловок.

Приемы работы с агрессией. Уровни конфликта. Процесс разрешения конфликта. Приемы «программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах. Признаки манипулятивных намерений. Приемы манипулирования, психологические уловки.

Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляций давления.

Тема 6. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.

Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Презентация, ее смысл и назначение. Особенности официально-деловой речи.

Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно - распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма - регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий.

Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

2.1.1. Тематический план (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля / темы занятия	Объем и формы образовательной деятельности				Всего	Интерактивные формы работы	Оценочные средства текущего контроля / Форма промежуточно й аттестации	
		Контактная форма			СРС				
		аудиторная							
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	В том числе в ЭИОС					В том числе практическая подготовка
Модуль 1. «Техники эффективной коммуникации»									
1	Тема 1. Понятие и	2	2			15	19	Групповая дискуссия	Устный ответ; составление и

	содержание коммуникативной компетентности. Структура и компоненты коммуникативной компетентности.								решение тестовых заданий; подготовка рефератов
2	Тема 2. Развитие коммуникативной компетентности. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности.	2	2			15	19	Ролевая игра	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов; рубежный контроль
Модуль 2. «Тактические приемы ведения переговоров»									
3	Тема 3. Основные принципы ведения переговоров. Стратегия и тактика переговоров.	2	2			15	19	Разбор ситуаций	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
4	Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.	2	2			15	19	Разбор конкретных ситуаций	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
5	Тема 5. Конфликты и манипуляции.	2	2			12	16	Работа в малых группах	Устный ответ; составление и решение

									тестовых заданий; подготовка рефератов
6	Тема 6. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.	2	2			12	16	Работа в малых группах	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов; рубежный контроль
	Промежуточная аттестация								зачет
	ИТОГО	12	12			84	108		

2.1.2. Тематический план
(очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля / темы занятия	Объем и формы образовательной деятельности				Всего	Интерактивные формы работы	Оценочные средства текущего контроля / Форма промежуточно й аттестации	
		Контактная форма			СРС				
		аудиторная		В том числе в ЭИОС					В том числе практическая подготовка
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа						
Модуль 1. «Техники эффективной коммуникации»									
1	Тема 1. Понятие и содержание коммуникативн ой компетентност и. Струкение и компоненты коммуникативн ой компетентност и.		2			17	19	Групповая дискуссия	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
2	Тема 2. Развитие коммуникативн ой компетентност	2				17	19	Ролевая игра	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий;

	и. Речевое воздействие как аспект профессиональ ной коммуникативн ой компетентност и.								подготовка рефератов; рубежный контроль
Модуль 2. «Тактические приемы ведения переговоров»									
3	Тема 3. Основные принципы ведения переговоров. Стратегия и тактики переговоров.	2	2			15	19	Разбор ситуаций	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
4	Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Деловая коммуникация как социокультурн ый механизм взаимодействи я между социальной средой и речевым поведением.	2	2			15	19	Разбор конкретных ситуаций	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
5	Тема 5. Конфликты и манипуляции.	2	2			12	16	Работа в малых группах	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов
6	Тема 6. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.	2	2			12	16	Работа в малых группах	Устный ответ; составление и решение тестовых заданий; подготовка рефератов; рубежный контроль
	Промежуточна я аттестация								зачет

	ИТОГО	10	10			88	108		
--	-------	----	----	--	--	----	-----	--	--

2.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по выполнению самостоятельной работы по модулям дисциплины приведены в таблице.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Рекомендации
Модуль 1. «Техники эффективной коммуникации»		
Подготовка к семинарскому занятию Устный ответ; решение комплекта тестовых заданий; подготовка рефератов	Тема 1. Понятие и содержание коммуникативной компетентности. Строение и компоненты коммуникативной компетентности. 1. Какое общение можно назвать оптимальным? 2. В чем состоит социальный смысл общения? 3. Почему общение называют основой человеческого бытия? 4. Какова роль общения в развитии человеческой психики? 5. Какие последствия для человека имеет отсутствие в его жизни общения? 6. Чем определяется специфика общения? 7. По каким компонентам анализируется акт общения? 8. Найдите в дополнительной литературе и выпишите в тетрадь по 2 определения разных авторов понятий «общение» и «коммуникация». Установите, что общего у этих определений?	1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек. 2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев. 3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2) 1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418

		<p>2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. — 158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305</p> <p>3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163</p>
<p>Подготовка к семинарскому занятию</p> <p>Устный ответ; решение комплекта тестовых заданий; подготовка рефератов</p>	<p>Тема 2. Развитие коммуникативной компетентности. Речевое воздействие как аспект профессиональной коммуникативной компетентности.</p> <p>1. Что такое коммуникативные способности?</p> <p>2. Для каких сфер деятельности коммуникативные способности являются необходимым условием профессиональной деятельности?</p> <p>3. Какие общие компетенции требуют от специалиста вашей области высокого уровня развития коммуникативных компетенций?</p> <p>4. Каким может быть воздействие речи на человека? Приведите примеры.</p>	<p>1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек.</p> <p>2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев.</p> <p>3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций</p> <p>См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2)</p> <p>1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418</p> <p>2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. —</p>

		<p>158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305</p> <p>3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163</p>
Модуль 2. «Тактические приемы ведения переговоров»		
<p>Подготовка к семинарскому занятию</p> <p>Устный ответ; решение комплекта тестовых заданий; подготовка рефератов</p>	<p>Тема 3. Основные принципы ведения переговоров. Стратегия и тактика переговоров.</p> <p>1. Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.</p> <p>2. Деловая беседа по телефону: подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.</p> <p>3. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; виды спора; технология сократовского спора.</p>	<p>1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек.</p> <p>2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев.</p> <p>3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций</p> <p>См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2)</p> <p>1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418</p> <p>2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. — 158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305</p>

		<p>3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163</p>
<p>Подготовка к семинарскому занятию</p> <p>Устный ответ; решение комплекта тестовых заданий; подготовка рефератов</p>	<p>Тема 4. Убеждающее воздействие в процессе переговоров. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.</p> <p>1. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет и структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых переговоров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.</p> <p>2. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила проведения совещания; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.</p>	<p>1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек.</p> <p>2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев.</p> <p>3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций</p> <p>См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2)</p> <p>1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418</p> <p>2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. — 158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305</p> <p>3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд.,</p>

		испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163
Подготовка к семинарскому занятию Устный ответ; решение комплекта тестовых заданий; подготовка рефератов	Тема 5. Конфликты и манипуляции. 1. Барьеры в общении. 2. Барьеры взаимодействия. 3. Влияние типов личности на отношения партнеров. 4. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. 5. Пути преодоления барьеров в общении.	1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек. 2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев. 3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2) 1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418 2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. — 158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305 3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163

	<p>Тема 6. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.</p> <p>1. Требования к публичной речи.</p> <p>Целевые установки речи и их классификация.</p> <p>Замысел речи. Создание текста речи.</p> <p>2. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи о специальном поводе: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.</p> <p>3. Как выступать с речью? Как произвести положительное впечатление?</p>	<p>1. Во время прохождения курса обучающиеся самостоятельно изучают дополнительный материал по рекомендации преподавателя и выполняют реферативные исследования, которые в течение семестра коротко рассказывают на каждом занятии по несколько человек.</p> <p>2. Тестирование проводится по завершению изучения каждой темы лекционного занятия по дисциплине. Тесты выполняются индивидуально без использования вспомогательных учебных материалов, в письменном виде. При выполнении тестов достаточно указать вариант правильного ответа (один или несколько в зависимости от структуры вопроса) без дополнительных комментариев.</p> <p>3. При устном ответе обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, устное выступление может сопровождаться презентацией. Критерии устного ответа определяют баллы и при анализе ситуаций</p> <p>См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2)</p> <p>1. Психология ведения переговоров / Л.В. Матвеева, Д.М. Крюкова, М.Р. Гараева. — Москва: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: https://urait.ru/bcode/437418</p> <p>2. Психология делового общения / М.Ю. Коноваленко. — Москва: Юрайт, 2019. — 158 с. — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: https://urait.ru/bcode/437305</p> <p>3. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2019. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: https://urait.ru/bcode/431163</p>
--	---	---

Подготовка к зачету	Вопросы к зачету и критерии оценки представлены в разделах пункта 4.2.	См. конспект лекций и рекомендуемая литература (пункт 3.2.2)
---------------------	--	--

2.3. Рекомендации для организации контактной работы в ЭИОС

Реализация образовательной программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий не предусмотрена.

Для обучающихся организация контактной в ЭИОС университета возможна в следующих случаях:

- приказ ректора университета об обучении исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (в условиях возникновения чрезвычайных ситуаций);
- заявление обучающегося с приложением документов, подтверждающих наличие у него уважительной причины личного отсутствия на учебных занятиях.

3. Требования к условиям реализации программы дисциплины

3.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип учебных аудиторий	Описание требований к оборудованию аудитории и техническим средствам обучения
Учебная аудитория (для проведения учебных занятий лекционного типа)	Оборудование и технические средства обучения (проектор, экран, компьютер (ноутбук, неттоп, и т.п.), беспроводной пульт-указка, микрофон, усилитель трансляционный, колонки трансляционные) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Учебная аудитория (для проведения учебных занятий семинарского типа)	Оборудование и технические средства обучения (проектор, экран, компьютер (ноутбук, неттоп и т.п.)) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Лаборатория (класс) психологического консультирования	Оборудование и технические средства обучения (проектор, экран, компьютер (ноутбук, неттоп и т.п.)) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Учебный класс для проведения психологических тренингов	Оборудование и технические средства обучения (проектор, экран, компьютер (ноутбук, неттоп и т.п.)) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Помещения для самостоятельной работы	Специализированная мебель; Компьютерная техника с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

3.2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

3.2.1. Описание комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- Faces;
- Система видеоконференции связи;
- SMART Learning Suite;
- Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-onlin.ru»;
- IBM SPSS Statistics;
- иное.

3.2.2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Золотые правила успешных переговоров / Петрова Ю. А., Спиридонова Е. Б. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 115 с. - ISBN: 978-5-4486-0467-6. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>
2. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам / Резник С., Гришин Д. - Мастер переговоров. Игра по твоим правилам - Москва: РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - ISBN: 978-5-386-09351-8. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73157.html>
3. Основы коммуникативной культуры. Психология общения / Садовская В. С., Ремизов В. А. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 169 с. - ISBN: 978-5-534-06390-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/436493>
4. Психология ведения переговоров / Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 121 с. - ISBN: 978-5-534-09865-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/437418>
5. Психология делового общения / Коноваленко М. Ю. - Москва: Юрайт, 2019. - 158 с. - ISBN: 978-5-534-04999-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/437305>
6. Психология делового общения и культура речи / Петрова Ю. А. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 183 с. - ISBN: 978-5-4487-0340-9. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
7. Психология и этика делового общения / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 463 . - ISBN: 978-5-534-01527-0. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431163>
8. Этика и психология делового общения / Собольников В. В., Костенко Н. А. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 202 с. - ISBN: 978-5-534-06957-0. - URL: <https://urait.ru/bcode/441942>
9. Этика, культура и этикет делового общения / Чернышова Л. И. - Москва: Юрайт, 2019. - 161 с. - ISBN: 978-5-534-02406-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/433774>

3.2.3. Перечень используемых современных профессиональных баз данных и информационных справочных правовых систем

- справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- справочная правовая система «Гарант»;

- <http://www.psychiatry.ru/library> (библиотека литературы по психиатрии и психологии)
- http://psyjournals.ru/journal_catalog/ Электронные версии изданий по психологии
- http://www.childpsy.ru/links_cat/57/ Психологические журналы
- <http://pressa-vsem.ru/psychology> психология «Пресса всем»
- иное.

4. Оценка результатов освоения дисциплины

4.1. Текущий контроль успеваемости

4.1.1. Организация текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости (в том числе рубежный контроль) обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины и включает в себя презентационный проект, устный ответ на занятии (и по анализу ситуаций в том числе) и (или) составление тестов студентами и тестирование, диктант по основным понятиям. При освоении дисциплины в очной форме используется балльно-рейтинговая система, критерии оценивания каждого вида текущего контроля представлены в технологической карте дисциплины (приложение).

4.1.2. Организация текущего контроля в ЭИОС

Реализация образовательной программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий не предусмотрена.

Для обучающихся организация текущего контроля в ЭИОС университета возможна в следующих случаях:

- приказ ректора университета об обучении исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (в условиях возникновения чрезвычайных ситуаций);
- заявление обучающегося с приложением документов, подтверждающих наличие у него уважительной причины личного отсутствия на учебных занятиях.

4.2. Промежуточная аттестация обучающихся

4.2.1. Организация промежуточной аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме зачета и обеспечивает оценивание результатов обучения по дисциплине в соответствии с компетенциями, установленными образовательной программой.

Промежуточная аттестация обучающихся на основе билетов, включающих 2 теоретических вопроса и практическое задание.

Оценивание результатов обучения по дисциплине (уровня сформированности компетенций) проводится на основе следующих критериев:

Оценка	Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций по дисциплине	Критерии оценивания
зачтено	ПК-3. Способен к оказанию	ИПК-3.1. Называет теоретические основы оказания	1. Обучающийся на вопросы билета строит ответ

	<p>психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам)</p>	<p>индивидуальной и групповой психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам); психологические основы ведения переговоров. ИПК-3.2. Перечисляет требования к документообороту в области межведомственного взаимодействия, к документированию оказания услуг, к конфиденциальности информации. ИПК-3.3. Анализирует заявки и обращения органов и организаций социальной сферы на получение психологических услуг; ведет переговоры и составлять документацию на оказание психологических услуг. ИПК-3.4. Проводит психологический анализ и оценку эффективности оказания психологической помощи, а также оценку результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.</p>	<p>логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает способность анализа в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. 2. Обучающийся при представлении практического задания обосновывает и аргументирует выбор ответов, верно устанавливает соответствие.</p>
--	--	--	---

		<p>ИПК-3.5. Умеет работать с информационными сетями; разрабатывать новые формы и методы оказания психологической помощи клиентам.</p> <p>ИПК-3.6. Владеет приемами оказания психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам): проведения психологических тренингов, консультирования по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом.</p>	
не зачтено	<p>ПК-3. Способен к оказанию психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам)</p>	<p>ИПК-3.1. Называет теоретические основы оказания индивидуальной и групповой психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам); психологические основы ведения переговоров.</p> <p>ИПК-3.2. Перечисляет требования к документообороту в области межведомственного взаимодействия, к документированию оказания услуг, к</p>	<p>1."0" баллов ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Обучающийся проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа</p>

		<p>конфиденциальности информации. ИПК-3.3. Анализирует заявки и обращения органов и организаций социальной сферы на получение психологических услуг; ведет переговоры и составлять документацию на оказание психологических услуг. ИПК-3.4. Проводит психологический анализ и оценку эффективности оказания психологической помощи, а также оценку результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере. ИПК-3.5. Умеет работать с информационными сетями; разрабатывать новые формы и методы оказания психологической помощи клиентам. ИПК-3.6. Владеет приемами оказания психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам): проведения психологических тренингов, консультирования</p>	<p>соблюдается непоследовательно. Обучающийся обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер. 2. Обучающийся при представлении практического задания не может обосновать и аргументировать выбор ответов, неверно устанавливает соответствие.</p>
--	--	--	---

		по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом.	
--	--	--	--

4.2.2. Вопросы к зачету

1. Коммуникативные навыки: определение специфики.
2. Понятие коммуникативной компетентности.
3. Основные принципы тренинга коммуникативных навыков.
4. Психогимнастические упражнения, развивающие психологическую наблюдательность.
5. Особенности восприятия в процессе межличностного общения.
6. Развитие перцептивно-рефлексивных способностей.
7. Сенсорные предпочтения в процессе общения.
8. Развитие сенсорных каналов восприятия.
9. Эмпатия, ее значение в межличностном взаимодействии.
10. Позиционно-ролевой аспект общения.
11. Приемы эмоциональной саморегуляции.
12. Особенности вербального общения: необходимые навыки.
13. Особенности невербального общения: необходимые навыки.
14. Проблема понимания в процессе общения.
15. Стратегии взаимодействия в процессе общения.
16. Коммуникативные личностные качества в процессе общения.
17. Построение эффективной коммуникации в сложной ситуации.
18. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
19. Объективные критерии классификации видов общения.
20. Психологические критерии выделения видов общения.
21. Функции общения.
22. Аналитические модели межличностного общения.
23. Критерии определения структуры межличностного общения.
24. Виды коммуникативных воздействий.
25. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
26. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
27. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
28. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
29. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
30. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
31. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
32. Социально-психологические требования организации беседы.

33. Социально-психологические требования к организации и проведению дискуссии.

34. Практическое значение исследований в области психологии делового общения.

35. Деловые разговоры по телефону (основные правила, типичные темы, этикет).

36. Служебный этикет, формы служебного этикета. Национальная специфика делового этикета.

40. Деловой стиль речи (определение, цель, особенности, сфера применения).

4.2.3. Типовые задания к зачету

Индикаторы достижения компетенций по дисциплине: называет теоретические основы оказания индивидуальной и групповой психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам); психологические основы ведения переговоров.

Задание закрытого типа на установление соответствия.

Задание:

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между ключевыми понятиями из психологии переговоров и их определениями или примерами.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятия организационной психологии		Содержание понятий организационной психологии	
1	Эффект якоря (якорение)	А	Стратегия, при которой стороны делят фиксированный ресурс, как в торге о цене, где выигрыш одного — проигрыш другого.
2	Лучшая альтернатива согласованному решению	Б	Лучшая альтернатива переговорам, помогающая оценить, стоит ли соглашаться на предложенное.
3	Распределительный торг	В	Тенденция игнорировать информацию, противоречащую собственным убеждениям, что приводит к ошибочным оценкам в переговорах.
4	Интегративный торг	Г	Начальная цифра или предложение, устанавливающее "якорь" для дальнейших обсуждений, влияя на восприятие.
5	Подтверждающее искажение	Д	Подход, где стороны ищут взаимные выгоды, создавая ценность для обеих, как в совместных проектах.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

Ключ:

1	2	3	4	5
Г	Б	А	Д	В

Индикаторы достижения компетенций по дисциплине: проводит психологический анализ и оценку эффективности оказания психологической помощи, а также оценку результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.

Задание **комбинированного типа** с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора.

Задание:

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Крупная компания внедряет программу психологической поддержки для улучшения продуктивности и снижения стресса. Вы анализируете результаты работы психолога с клиентами (сотрудниками) за квартал. На основе данных опросов и отчетов психолога, вам нужно оценить, насколько результативна деятельность клиентов. Выберите несколько ключевых факторов из предложенного списка, которые, по вашему мнению, наиболее влияют на результативность деятельности клиентов психолога. Затем предоставьте развернутое обоснование своего выбора, опираясь на психологические теории, деловые примеры и анализ данных. Обоснование должно включать плюсы/минусы выбранных факторов, рекомендации по улучшению и связь с общими результатами программы.

- 1) Уровень мотивации клиента к изменениям.
- 2) Качество взаимодействия с психологом.
- 3) Внешние условия в компании.
- 4) Личные характеристики клиента.
- 5) Методы оценки прогресса.
- 6) Интеграция навыков в повседневную жизнь.
- 7) Экономические аспекты.

Ответ:

Обоснование:

Ключ:

Ответ: 1, 2, 3, 6.

Обоснование: уровень мотивации клиента к изменениям является фундаментом результативности, согласно теории самодетерминации. В компании, где стресс высок из-за дедлайнов, мотивированные сотрудники показывают рост продуктивности на 15% по KPI. Плюсы: повышает вовлеченность и устойчивость к выгоранию. Минусы: низкая мотивация приводит к "эффекту ложного старта", когда клиент посещает сессии, но не внедряет навыки. Рекомендация: проводить мотивационные интервью перед программой. Качество взаимодействия с психологом критично по модели терапевтического альянса. Плюсы: строит доверие, ускоряя прогресс. Минусы: при низком качестве сессии становятся формальными, снижая эффективность на 20%. Внешние условия в компании играют ключевую роль в результативности деятельности клиентов психолога, поскольку они создают или разрушают среду для применения полученных навыков. Плюсы этого фактора включают усиление мотивации и снижение барьеров: поддержка руководства строит

культуру заботы. Гибкий график позволяет балансировать сессии с задачами, предотвращая выгорание, а ресурсы обеспечивают практическое применение. Однако минусы очевидны: без надлежащих условий навыки остаются теоретическими. В компаниях с жестким графиком сотрудники могут игнорировать рекомендации психолога из-за страха выглядеть "слабыми", что снижает эффективность на 25% по шкале удовлетворенности. Рекомендации по улучшению: внедрить политику "психологической поддержки" на уровне руководства, с обязательными тренингами для менеджеров по распознаванию признаков стресса. Расширить гибкий график, позволяя 1-2 часа в неделю на сессии, и выделить бюджет на ресурсы. Интеграция навыков в повседневную жизнь является показателем результативности, так как терапия эффективна только при переносе знаний за пределы кабинета психолога. Плюсы: такая интеграция делает навыки устойчивыми и применимыми в реальных сценариях. В команде, применение эмпатии снижает конфликты. Минусы возникают при отсутствии интеграции: навыки остаются изолированными, приводя к "эффекту рецидива", когда прогресс теряется после сессий. Рекомендации: разработать план интеграции с чек-листами (например, еженедельные рефлексии в команде) и коучингом для применения навыков. Внедрить гибридные сессии, включающие коллег, и инструменты для баланса (приложения для отслеживания времени). Оценивать через долгосрочный мониторинг (3-6 месяцев).

Индикаторы достижения компетенций по дисциплине: обосновывает применение приемов оказания психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам): проведения психологических тренингов, консультирования по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации, работы с кадровым резервом.

Задание **открытого типа** с развернутым ответом.

Задание:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Опишите понятие психологического тренинга в деловом контексте. Проанализируйте его цели, методы, преимущества и недостатки, приведите практические примеры из реальной практики, свяжите с психологическими теориями и дайте рекомендации по проведению эффективного тренинга. Обосновывайте свой ответ ссылками на данные или исследования, где возможно.

Ответ:

Ключ:

Ответ: психологический тренинг в деловом контексте — это структурированная программа, направленная на развитие эмоционального интеллекта, навыков управления стрессом и командной работы, адаптированная к нуждам организаций. Он отличается от терапии фокусом на профилактике и улучшении производительности, а не лечении. Цели тренинга включают повышение устойчивости к стрессу, улучшение коммуникации и снижение выгорания. Методы: ролевые игры, групповые дискуссии и онлайн-модули. Например, тренинг на основе EQ (эмоционального интеллекта). Преимущества: рост продуктивности, снижение текучести кадров и улучшение морального духа. Тренинг помогает креативным командам управлять конфликтами, что повышает качество работы организаций. Минусы: высокая стоимость, риск низкой вовлеченности если не мотивированы участники, и необходимость квалифицированных тренеров. Также, эффект может быть временным без подкрепления. Связь с теориями: основан на когнитивно-

поведенческой терапии, где переосмысление мыслей помогает в работе, и групповой динамике, фокусируясь на взаимодействии.

4.2.4. Организация промежуточной аттестация обучающихся в ЭИОС

Реализация образовательной программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий не предусмотрена.

Для обучающихся организация промежуточной аттестации в ЭИОС университета возможна в следующих случаях:

- приказ ректора университета об обучении исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (в условиях возникновения чрезвычайных ситуаций);

- заявление обучающегося с приложением документов, подтверждающих наличие у него уважительной причины личного отсутствия на учебных занятиях.

**Технологическая карта дисциплины
(для очной формы обучения)**

Преподаватель:	Рогозина Т. И., кандидат психологических наук, доцент	
Дисциплина:	Техники эффективной коммуникации и тактические приемы ведения переговоров	
Специальность:	37.05.02 Психология служебной деятельности	
Квалификация:	психолог	
Специализация:	Психология безопасности	
Срок обучения:	5 лет	
Курс:	5	Семестр: 9
Количество часов:		
занятия лекционного типа	12	
занятия семинарского типа	12	
СРС	84	
Форма промежуточной аттестации	Зачет	

Виды контроля	Максимальное количество баллов
Текущий контроль	30
из них, посещение лекционных занятий:	6
из них, посещение практических занятий:	10
Рубежный контроль	30
Промежуточная аттестация	40
Итого по дисциплине:	100

Виды учебной деятельности студентов	Максимальное количество баллов
Модуль 1. «Техники эффективной коммуникации»	
Текущий контроль (не включая посещение)	15
1. Решение тестов (темы 1-2)	5
2. Выполнение и защита рефератов	5
3. Устный опрос	5
Рубежный контроль	
Решение ситуационных задач	15
Модуль 2. «Тактические приемы ведения переговоров»	
Текущий контроль (не включая посещение)	15
1. Решение тестов (темы 3-6)	5

2. Выполнение и защита рефератов	5
3. Устный опрос	5
Рубежный контроль	
Решение ситуационных задач	15
Промежуточная аттестация	40
зачет	40
Дополнительные баллы за высокую культуру учебной деятельности	10

Критерии оценивания каждого вида деятельности:

1.Составление тестов и их решение	2
Критерии	Баллы
100% правильных ответов	2
80% правильных ответов	1
60% правильных ответов	0

2. Презентационный проект	2
Критерии	Баллы
освещено 100% вопросов	2
освещено 80% вопросов	1
освещено 60% вопросов	0

3. Устный опрос	3
Критерии	Баллы
более 90% правильных ответов	3
70%-90% правильных ответов	2
50%-70% правильных ответов	1
до 50%	0

4. Представление "Практическая работа. Психологический портрет"	10
Критерии	Баллы
выполнено 100% требований	10
выполнено 80% требований	5
выполнено 60% требований	0

5.Ответ на зачете	30
Критерии	0
60% материала	0
от 60% до 100 материала	30

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

В рабочую программу внесены следующие дополнения и/или изменения:

1. Раздел 2.1.1. «Тематический план»: изменен макет тематического плана.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета,
протокол от 10 июня 2025 г. № 6

Председатель методического совета _____

Ю. А. Бурдельная

10 июня 2025 г.