

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Кафедра корпоративных финансов, инвестиционного проектирования и оценки им.  
М.А. Лимитовского

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол №6 от «07» сентября 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.В.ДВ.12.02 Психология переговорного процесса

направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)  
Инвестиционный менеджмент

квалификация: бакалавр

формы обучения: очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

**Автор–составитель:**

Доцент кафедры финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности, к.псих.н. С.Ю. Манухина

Заведующий кафедрой финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности  
д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание и структура дисциплины.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....</b>	<b>14</b>
6.1. Основная литература.....	15
6.2. Дополнительная литература.....	15
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
6.4. Нормативные правовые документы.....	16
6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.....	16
6.6. Иные рекомендуемые источники.....	17
<b>7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....</b>	<b>16</b>

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.12.02 Психология переговорного процесса обеспечивает овладение компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность управлять командной деятельностью
ПК-2.	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.2	Способность владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/Профессиональные действия	ТФ/Деятельность по	Код этапа освоения компетенций	Результаты обучения
Деятельность по организации корпоративной социальной политики/ Разработка и реализация корпоративной социальной политики	организации	УК ОС-3.2	На уровне знаний: основные требования к ролевой позиции в команде, принципы командной работы, на уровне умений: устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания. Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания.
Деятельность по организации корпоративной социальной политики/Разработка	организации	ПК-2.2	Знает способы разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Способен применять навыками

корпоративной социальной политики F/01.6 Реализация корпоративной социальной политики F/02.6 Администрирование процессов и документооборота по вопросам корпоративной социальной политики F/03.6		управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Способен выявлять причины и предлагать способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде
--	--	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.12.02 Психология переговорного процесса входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины по выбору» и изучается в 8 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академических/54 астрономических часа (2 ЗЕ). Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 30/22,5 часов, из них 20/15 часов отводится на лекции, 10/7,5 часов – на практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся – 42/31,5 часа.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Содержание данной дисциплины опирается на изученные ранее дисциплины: Организационное поведение, Управление человеческими ресурсами, Психология и бизнес-коммуникации.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

## 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , академический/ астрономический час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промеж уточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий		СР	
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
Тема 1	Место переговоров в коммуникационном процессе	9/6,75	2/1,5		7/5,25	Э
Тема 2	Этика делового общения в переговорном процессе	11/8,25	2/1,5	2/1,5	7/5,25	КР
Тема 3	Методология коммуникации в организационной среде.	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Р

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , академический/ астрономический час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промеж уточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий		СР	
			Л	ПЗ		
Очная форма обучения						
Тема 4	Структура переговорного процесса	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Э
Тема 5	Подходы к проведению деловых переговоров	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	КР
Тема 6	Анализ деловых переговоров	13/9,75	4/3	2/1,5	7/5,25	Э
Промежуточная аттестация						Зачет с оценкой
Всего:		72/54	20/15	10/7,5	42/31,5	

\*- формы текущего контроля успеваемости: эссе (Э), контрольная работа (КР), реферат (Р)

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Место переговоров в коммуникационном процессе	Понятие деловых переговоров. Эффективная коммуникация. Альтернатива ведению переговоров. Задачи переговорного процесса. Участники переговорного процесса. Причины отказа от переговоров.
Тема 2	Этика делового общения в переговорном процессе	Этика и этикет. Деловой протокол и этикет при проведении переговоров. Особенности подхода к деловым переговорам в России и зарубежом. Деловой протокол: исторический ракурс. Современный деловой этикет. Принципы соблюдения этикета в бизнес-среде.
Тема 3	Методология коммуникации в организационной среде.	Основы деловой коммуникации. Основные цели, задачи и методы коммуникации в организационной среде. Терминология делового общения. Средства коммуникации. Методы активного слушания. Эффективные способы передачи информации. Актуальные проблемы деловой коммуникации.
Тема 4	Структура переговорного процесса	Основные этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Организация переговорного процесса. Принципы планирования переговоров. Основные стратегии переговорного процесса. Стратегия и тактика.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Подходы к проведению деловых переговоров	Основные принципы проведения деловых переговоров. Телефонные переговоры и этикет. Модели переговоров. Позиционные переговоры. Принципиальные переговоры. “Жесткие переговоры”. Гарвардская модель переговоров. Парадоксальная модель Кэмпбелла.
Тема 6	Анализ деловых переговоров	Техники анализа переговорного процесса. Персональный SWOT-анализ. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам. Вербальные и невербальные индикаторы поведения партнера.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология переговоров» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа - опрос
- при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, реферат, эссе.

##### **4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:**

- защиты проекта с презентацией на зачете.

##### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Типовые оценочные материалы по теме 1:**

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

##### ***Примеры тем эссе:***

1. Понятие деловых переговоров.
2. Эффективная и деструктивная коммуникация
3. Эффективная коммуникация. Альтернатива ведению переговоров.
4. Задачи переговорного процесса.
5. Участники переговорного процесса.
6. Ролевое распределение в переговорах.
7. Причины отказа от переговоров.
8. Границы переговорного процесса
9. Почему переговоры могут не состояться
10. Роль переговорщика в эффективных переговорах

##### **Типовые оценочные материалы по теме 2:**

Контрольная работа проводится в аудитории. Студентам предлагается ответить на три вопроса письменно. Вопросы задаются последовательно через каждые 10 минут.

***Примеры тем контрольной работы:***

1. Этика и этикет.
2. Деловой протокол и этикет при проведении переговоров.
3. Особенности подхода к деловым переговорам в России и зарубежом.
4. Деловой протокол: исторический ракурс.
5. Современный деловой этикет.
6. Принципы соблюдения этикета в бизнес-среде.

**Типовые оценочные материалы по теме 3:**

Реферат должен представлять собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включать обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составлять не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение.

Работа выполняется индивидуально. Тема реферата согласовывается с преподавателем и закрепляется за студентом в начале семестра. Студент должен представить результат своей работы в письменном виде. Реферат сдается в напечатанном виде. Студентам рекомендуются консультации с преподавателем по всем возникающим в ходе работы вопросам.

***Примеры тем рефератов:***

1. Основные цели, задачи и методы коммуникации в организационной среде.
2. Методология организации делового взаимодействия
3. Организация взаимодействия в переговорном процессе
4. Виды и формы общения.
5. Средства коммуникации в переговорах.
6. Методы активного слушания в переговорах
7. Эффективные способы передачи информации в переговорах
8. Ошибки организации взаимодействия при переговорах
9. Формы и методы переговорного процесса

**Типовые оценочные материалы по теме 4:**

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

***Примеры тем эссе:***

1. Основные этапы переговорного процесса.
2. Подготовка к переговорам.
3. Организация переговорного процесса.
4. Принципы планирования переговоров.
5. Основные стратегии переговорного процесса.

**Типовые оценочные материалы по теме 5:**

Контрольная работа проводится в аудитории. Студентам предлагается ответить на три вопроса письменно. Вопросы задаются последовательно через каждые 10 минут.



**Примеры тем контрольной работы:**

1. Основные принципы проведения деловых переговоров.
2. Телефонные переговоры и этикет.
3. Модели переговоров.
4. Позиционные переговоры. Принципиальные переговоры. “Жесткие переговоры”.
5. Гарвардская модель переговоров.
6. Парадоксальная модель Кэмпбелла.

**Типовые оценочные материалы по теме 6:**

Эссе как литературный жанр представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала.

**Примеры тем эссе:**

1. Техники анализа переговорного процесса.
2. Персональный SWOT-анализ.
3. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам.
4. Вербальные и невербальные индикаторы поведения партнера в переговорном процессе.

**4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность управлять командной деятельностью
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.2	Способность владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС -3.2 Способность управлять командной деятельностью	Знает основные требования к ролевой позиции в команде, принципы командной работы; Устанавливает тип команды и особенности взаимодействия в команде. Формулирует цель командного задания. Планирует командные задания. Устанавливает ролевое распределение в группе и распределяет функции и ресурсы для выполнения задания.	Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания. Цель командного задания сформулирована верно. Кейс задание верное спланировано. Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.
ПК-2.2 Способность владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в межкультурной среде	Знает способы разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Способен применять навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Способен выявлять причины и предлагать способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде; Применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде. Проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде

#### 4.3.2. Типичные оценочные средства

Примерные темы для выполнения итогового проекта с презентацией по дисциплине, защита которой проводится в рамках сдачи зачета:

***Пример контрольных вопросов и тем промежуточных проверочных работ:***

1. Деловой протокол и этикет при проведении переговоров.
2. Особенности подхода к деловым переговорам в России и за рубежом.
3. Принципы соблюдения этикета в бизнес-среде.
4. Эффективные способы передачи информации в переговорном процессе: сравнительный анализ
5. Основные стратегии переговорного процесса. Стратегия и тактика.
6. Телефонные переговоры и этикет.
7. Принципиальные переговоры и “Жесткие переговоры”: сравнительный анализ
8. Гарвардская модель переговоров.
9. Парадоксальная модель Кэмпбелла.

10. Техники анализа переговорного процесса.
11. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам.
12. Вербальные и невербальные индикаторы поведения партнера.

### Шкала оценивания

Критерий оценивания	Оценка (баллы)
<p>Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы</p> <p>Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания.</p> <p>Цель командного задания сформулирована верно.</p> <p>Кейс задание верное спланировано.</p> <p>Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.</p> <p>Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде;</p> <p>Применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде.</p> <p>Проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде</p>	<p><b>Отлично</b></p> <p><b>(85-100 баллов)</b></p>
<p>Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы</p> <p>Принимает на себя ответственность за выполнение командного задания.</p> <p>Цель командного задания сформулирована верно.</p> <p>Кейс задание верное спланировано.</p> <p>Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.</p> <p>Демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде;</p> <p>Не всегда применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде.</p> <p>Не всегда самостоятельно проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде</p>	<p><b>Хорошо</b></p> <p><b>(70-84 баллов)</b></p>
<p>Демонстрирует знания основных требований к ролевой позиции в команде, принципов командной работы</p> <p>Не принимает на себя ответственность за выполнение командного задания.</p> <p>Цель командного задания сформулирована верно.</p> <p>Кейс задание не спланировано.</p> <p>Адекватно распределены роли и ресурсы в команде для выполнения задания.</p> <p>Не в полном объеме демонстрирует знания способов разрешения конфликтных ситуаций в том числе в межкультурной среде;</p> <p>Не всегда применяет навыки управления деловыми конфликтами, организации эффективных межличностных коммуникаций в том числе в межкультурной среде.</p>	<p><b>Удовлетворительно</b></p> <p><b>(50-69 баллов)</b></p>

Не всегда самостоятельно проведен анализ причины и предложены способы решения возникновения конфликтных ситуаций в межкультурной среде	
Не обнаружил полученные знания	<b>Неудовлетворительно (40 и ниже)</b>

#### 4.4. Методические материалы

Защита проекта проходит следующим образом:

**Время выступления - презентации проекта:** каждой группе на выступление отводится не более 10 минут. Если проект представляется индивидуально, то не более 5 минут.

**Время на обсуждение:** после презентации дается время на обсуждение, в котором принимают участие все остальные слушатели. На обсуждение отводится 7-10 минут.

**Форма презентации:** один слушатель или участники группы, работавший (-ие) над проектом, представляет (-ют) итоговую презентацию, используя следующие элементы:

- веб презентацию проекта;
- примеры дидактических и методических материалов;
- другие материалы.

**Ведущий презентации:** вести презентацию может один участник (если он выполнял проект самостоятельно) или несколько (если они работали над проектом в группе).

**Форма обсуждения:** после завершения презентации, представленной каждой отдельной группой, начинается обсуждение, в котором выполняется несколько условий:

- перечислить три наиболее сильные стороны представленной презентации;
- перечислить два момента, требующих доработки;
- внести свои предложения по усовершенствованию проекта (если такие есть);
- сделать итоговый вывод и выставить общий балл за выступление.

После просмотра всех презентаций и обсуждения каждой из них проводится рейтинговое сравнение презентаций и выставляется оценка.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

От студентов требуется обязательная проработка материала лекционных и семинарских занятий, обязательное участие в аттестационно-тестовых испытаниях, выполнение заданий преподавателя. Особое значение имеет активная работа на семинаре: умение вести дискуссию, творческий подход к анализу электронных текстов, способность четко и емко формулировать свои мысли: собирать информацию, анализировать и синтезировать представленный к обсуждению в презентации материал и агрегировать решения по обсуждаемой проблеме, а также выполнение контрольной работы (теста), докладов и домашних заданий.

Подготовка к семинарским занятиям.

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и

дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Работа с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

#### Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

#### Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

#### Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и практического типов:

1. Особенности проведения переговоров в деловой среде
2. Правила этикета проведения переговоров в странах Дальнего Востока
3. Правила этикета проведения переговоров в Европейских странах
4. Особенности соблюдения протокола при ведении переговоров в странах Арабского мира
5. Роль манипуляции при ведении переговоров
6. Манипуляция и убеждение при проведении переговоров
7. Ошибки переговорщика
8. “Стремительные” переговоры

9. “Жесткие” переговоры
10. Методы регуляции стрессовых состояний во время проведения переговоров
11. Телефонные переговоры
12. Ведение переговоров по переписке с клиентом
13. Стратегии регуляции конфликтных ситуаций посредством переговоров
14. Особенности ведения переговоров в военные действия
15. Деловая переписка
16. Самопрезентация при деловых переговорах
17. Методы коммуникативного взаимодействия при деловых переговорах

Для освоения дисциплины обучающимся следует обращаться со специальной литературой и доступным источникам на регулярной основе, не пропуская практические занятия, а также использовать время для самостоятельной работы, которая включает в себя как выполнение необходимого объема домашних заданий, так и следующие действия, основанные на тематике данного курса:

- 1) регулярно просматривать и читать новостные сайты для мониторинга текущей ситуации в сфере психологии бизнеса;
- 2) знакомиться с общетеоретическими работами исторического свойства в сфере психологии бизнеса;
- 3) пользоваться справочными материалами и хронологическими таблицами;
- 4) читать научно-популярные статьи;
- 5) посещать культурные мероприятия, открытые лекции, семинары и конференции.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2. <https://www.biblio-online.ru/book/4C65EFEE-3D22-41FF-9011-95117E822737>
2. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. Психология общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2017. <https://www.biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420>
3. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5. <https://www.biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2016.

2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность»/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52551.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Маклаков А.Г. Общая психология. Учебник. Спб.: Питер, 2016.
4. Нил, М. Психология переговоров. Как добиться большего. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2016. — 400 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/91668>
5. Нэпп М., Холл Дж. Невербальное общение. Учебник. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, любой год издания, начиная с 2004. (Серия «Главный учебник»).
6. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016.  
[https://e.lanbook.com/book/72397#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/72397#book_name)

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объекта, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

### **6.4 Нормативные правовые документы.**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)
2. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015)
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"

### **6.5 Интернет-ресурсы, справочные системы.**

1. <http://www.psych.ru/>
2. <http://hrm.ru/>
3. <http://centercep.ru>
4. <http://portal.psychmodelling.ru/>
5. <http://www.spppb.ru/>



6. <http://www.apa.org/>
7. <http://www.efpa.eu/>

#### **6.6 Иные рекомендуемые источники.**

1. Адлер Б. Переговоры по-детски. – М., Добрая книга, 2011
2. Гольдштейн Н., Маритин С., Чалдини Р.Б. Психология убеждения. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015
3. Кэмп Дж. Сначала скажите «нет»: секреты профессиональных переговорщиков. – М., Добрая книга, 2011
4. Юри У. Как преодолеть НЕТ. Переговоры в трудных ситуациях – М., Альпина бизнес-бук, 2012
5. Аллаhverдова О.В. Карпенко А.Д. Медиация – переговоры с участием посредника. СПб.: Изд-во Роза мира, 2007.- 144 с.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М., 2012.
7. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Инфра-М, 2006. — 272 с.
8. Буюе Л.П. Человек: деятельность и общение. – М. 1978.
9. Васильева А. Н. Основы культуры речи. – М. 1990.
10. Гришина Н. В. Психология конфликта — СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 464 с.: ил. — (Серия «Мас-тера психологии»)
11. Доценка Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, 1997. — 344 с.

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 LTSB 1607

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Microsoft Office Professional 2016

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт 59/07-16/0373100037616000052-0008121-03

Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 31.12.2017

Срок подписки 1 год / 3 года

Acrobat Professional Academic Edition License Russian

Multiple Platforms (Adobe, 65258631AE01A00)

Количество 50

Правообладатель Adobe

Дата покупки / продления 03.04.2017

Контракт #15/08-17

Продавец SoftLine

Покупатель РАНХиГС

Дата окончания 03.04.2018