Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК»

Факультет практической психологии

Кафедра практической психологии

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Институт общественных наук
Факультет психологии
Кафедра общей психологии

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
Общей психологии ИОН
Протокол от «07» июня 2018 г. №10

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
практической психологии МВШСЭН
Протокол от «06» июня 2018 г. №4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.12 Психология общения и переговоров
(индекс и наименование дисциплины)

37.03.01 «Психология»
(код, наименование направления подготовки)

Психологическое консультирование и коучинг
(профиль)

Бакалавр
(квалификация)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2019

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:
Доцент кафедры
общей психологии ИОН РАНХиГС,
кандт.психол.наук, доцент Манухина С.Ю.

Декан факультета психологии ИОН
докт.психол.наук, профессор, Спиридонов В.Ф.

Заведующий кафедрой
практической психологии МВШСЭН
кандт.психол.наук, доцент Шапиро Б.Ю.

.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….....
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы……...
3. Содержание и структура дисциплины……....
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине…….
……...
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……...
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….
6.1. Основная литература……..……...……
6.2. Дополнительная литература……...……..……
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…….
6.4. Нормативные правовые документы…….……..……..
6.5. Интернет-ресурсы…….……..……...
6.6. Иные источники…….…….…….……..
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……...…..……..

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

1.1. Дисциплина Б1.В.13 Психология общения и переговоров обеспечивает овладение компетенциями:

Код компетенций	Результаты обучения
ПК-12	на уровне знаний: знание принципов построения деловых коммуникаций; форм и видов деловой беседы, основ публичного выступления и презентации; особенностей соблюдения делового протокола и этикета при проведении переговоров; особенностей проведения телефонных переговоров; типичных ошибок ведения переговоров и способах их предотвращения
	на уровне умений: различать ошибочные действия переговорщиков; проводить анализ переговорного процесса; прогнозировать возникновение конфликтных ситуаций
	на уровне навыков: методами организации деловой коммуникации; планирования деловых переговоров; методами проведения анализа эффективности переговорного процесса.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.12 Психология общения и переговоров в соответствии с учебным планом составляет 3 з.е (108 академических часа/ 81 астрономических часа), из которых 48 ак.ч. (36 астр.ч.) на практические занятия, 24 ак.ч. (18 астр.ч.) выделено на самостоятельную работу обучающихся, 36 ак.ч/27 астр.ч выделено на контроль самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.12 Психология общения и переговоров относится к обязательным дисциплинам вариативной части и изучается на 4 курсе в 1 семестре (7 семестр).

Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы, и опирается на знания, умения и навыки, сформированные в рамках следующих дисциплин:

Б1.В.ДВ.01.01	Психология отклоняющегося поведения
Б1.В.ДВ.01.02	Психология массовых коммуникаций
Б1.В.ДВ.02.01	Основы психиатрии
Б1.В.ДВ.02.02	Психосоматика
Б1.В.03	Психодиагностика и основы психометрики
Б1.В.08	Экспериментальная психология

Б1.Б.23	Техники психологического консультирования
Б1.В.07	Основы коучинга
Б1.В.12	Технологии проведения ассессмента
Б1.В.14	Дифференциальная психология
Б1.В.06	Консультирование и коучинг: модели и подходы
Б1.В.01	Введение в психотерапию
Б1.В.ДВ.03.01	Когнитивная психология и когнитивные науки
Б1.В.ДВ.03.02	Психология решения задач и проблем
Б1.Б.14	Методы и процедуры психологического исследования
Б1.В.09	Информационные технологии в психологии и основы программирования
Б2.В.01(П)	Производственная практика
Б1.В.04	Управление карьерой
Б2.Б.01(У)	Учебная практика
Б1.В.05	Основы социально-психологического тренинга
Б1.В.ДВ.04.01	Технологии психологического воздействия
Б1.В.ДВ.04.02	Социально-психологические основы корпоративного обучения

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Место переговоров в коммуникационном процессе	12			8		4	Э
Тема 2	Этика делового общения в переговорном процессе	12			8		4	КР
Тема 3	Методология коммуникации в организационной среде.	12			8		4	Р
Тема 4	Структура переговорного процесса	12			8		4	Э
Тема 5	Подходы к проведению деловых переговоров	12			8		4	КР
Тема 6	Анализ деловых переговоров	12			8		4	Э
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой

Всего:	**108**			**48**	**36**	**24**	

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.
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 Кэмпа.
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 <u>Б1.В.12 Психология общения и переговоров</u> используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:
– при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, реферат.

Место переговоров в коммуникационном процессе	Эссе
Этика делового общения в переговорном процессе	Контрольная работа
Методология коммуникации в организационной среде.	Реферат
Структура переговорного процесса	Эссе
Подходы к проведению деловых переговоров	Контрольная работа
Анализ деловых переговоров	Эссе

4.1.2. 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 диструктивная 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 состоятся
10. Роль переговорщика в эффектных переговоров

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 Кэмпа.

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.

4.2. Промежуточная аттестация

4.2.1. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты проекта с презентацией на экзамене.

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

Шкала оценивания на зачете с оценкой:

30-40 баллов	Выдающийся ответ с выполненой финальной презентацией
21-29 баллов	Очень хороший ответ с недочетами в презентации
14-21 баллов	Хороший ответ с ошибками в презентации
7-14 баллов	Достаточно удовлетворительный ответ
0-7 баллов	Не отвечает минимальным требованиям удовлетворительного ответа

Итоговая шкала оценивания по дисциплине

Тема	Метод оценивания	Баллы
Место переговоров в коммуникационном процессе	Развернутое эссе. Соответствует максимальным критериям эффективности	5

Этика делового общения в переговорном процессе	Студент ответил на три вопроса соответственно максимальным критериям их оценки. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15
Методология коммуникации в организационной среде.	Реферат выполнен самостоятельно. Представляет 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. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования..	15
Структура переговорного процесса	Развернутое эссе. Соответствует максимальным критериям эффективности	5
Подходы к проведению деловых переговоров	Студент ответил на три вопроса соответственно максимальным критериям их оценки. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15
Анализ деловых переговоров	Развернутое эссе. Соответствует максимальным критериям эффективности	5
Зачет с оценкой	Выдающийся ответ с выполненой финальной презентацией	40
Итого по дисциплине		100

Шкала перевода оценки знаний по 100-балльной системе в эквивалент пятибалльной системы

Баллы по 100-балльной системе	Пятибалльная система оценки
85-100 баллов	Отлично (зачет)
70-84 баллов	Хорошо (зачет)
50-69 баллов	Удовлетворительно (зачет)
49 балл и ниже	Неудовлетворительно (незачет)

4.3. Методические материалы

Шкала оценки эссе:

Критерии оценки	Балл
Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент развернуто излагает основные тезисы изучаемых материалов. Приводит свою точку зрения. Соотносит ее с изученным на занятиях материалом.	5

Объем эссе составляет 1-3 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент развернуто излагает основные тезисы изучаемых материалов. Свою точку зрения не приводит.	3
Объем эссе составляет не более 1 страницы 12 шрифтом через полтора интервала. Студент приводит сжатые тезисы излагаемого на занятиях материала. Свою точку зрения не приводит.	1
Эссе не предоставлено. Или содержит неправильную (ошибочную) информацию, не подкрепленную научно-практическими данными.	0

Шкала оценки контрольной работы:

Критерии оценки	Балл
Студент ответил на три вопроса правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	15
Студент написал развернутые ответы по двум вопросам. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. По этим вопросам студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. На третий вопрос студент дал только тезисный ответ по изучаемым материалом. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	13
Студент написал развернутый ответ по одному на один вопрос. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. На второй и третий вопросы студент дал только тезисные ответы по изучаемым материалом. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	11
Студент ответил на два вопроса правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом. По этим вопросам студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией.	10
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на каждый из них написал тезисные ответы, которые содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	9
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на два вопроса написал тезисные ответы, которые содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	6
Студент ответил на один вопрос правильно. Ответ содержит развернутые тезисы по изучаемому материалу. Приводится собственное видение темы. Соотносится с изучаемым материалом.	5
Студент не написал развернутого ответ ни по одному вопросу. Но на один вопрос написал тезисный ответ, который содержат только материал, изложенный на занятиях. Не приведен анализ материалов. Нет	3

обоснования своей точки зрения или она вообще не приведена.	
Студент не ответил ни на один вопрос правильно	0

Шкала оценки реферата

Критерии оценки	Балл
Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Автор приводит свою точку зрения и выводы в тексте работы, основанные на анализе литературных источников. В заключении приводятся рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса.	15
Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Автор приводит свою точку зрения и выводы в тексте работы, основанные на анализе литературных источников. В заключении рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса не приводятся.	10
Реферат представляет собой краткое изложение анализа публикаций, научных работ, результатов изучения научной проблемы на определённую тему и включет обзор соответствующих литературных и других источников в письменном виде. Ссылки на первоисточники обязательны. Не менее трех ссылок на страницу. Объем реферата должен составляет не менее 12 страниц формат А4 12 кеглем. Включать в себя титульный лист, содержание, введение, основную часть (не менее трех параграфов), заключение. Количество использованных литературных источников не менее 10. Возможное количество интернет источников – 5. Работа выполнена самостоятельно. Текст работы связанный, включает в себя логические обоснования. Однако, автор не приводит свою точку зрения по изучаемому вопросу. В заключении рекомендации или собственные предложения по развитию изучаемого вопроса не приводятся.	5

Реферат не соответствует изложенным требованиям или не предоставлен преподавателю в срок.	0

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. Делова 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. Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать продавать по телефону. М.:Манн, Иванов и Фербер,2013.http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62118

2.Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляция в деловых переговорах. Практика противодействия. М.: Альпина Паблишер,2012.http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=32283

6.2. Дополнительная литература.

1. Юри У. Фишер Р., Пэттон Б. Как добиться ДА, или Переговоры без поражения. М., ЭКСМО,2013.http://www.iprbookshop.ru/39330.html

2.Юри У. Как преодолеть НЕТ. Переговоры в трудных ситуациях – М., Альпина бизнес-бук,2012.http://www.iprbookshop.ru/39230.html

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.psycho.ru/
2. http://hrm.ru/
3. http://centercep.ru
4. http://portal.psymodelling.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. Аллахвердова 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. Буева 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

Аудитории для практических занятий, оснащенные проекционным демонстрационным оборудованием и компьютером, либо ноутбуком (либо возможностью подключить ноутбук) с установленным программным обеспечением MS Office.

Аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду Академии (http://lib.ranepa.ru/base/), в том числе, в электронные библиотечные системы.

Аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду МВШСЭН (https://msses.ru/lib/), в том числе, в электронные библиотечные системы.