

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

Институт общественных наук

Отделение «Факультет психологии»

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры общей психологии.
Протокол от «08» июня 2019 г. №10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. В.ДВ.06.02 Технологии эффективных переговоров
(индекс, наименование дисциплины , в соответствии с учебным планом)

37.04.01 «Психология»
(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Психология управления»
(направленность(и), профиль(и)/специализация(ии))

Магистр
(квалификация)

Очная, очно-заочная, заочная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор(ы)—составитель(и):

Кандидат психологических наук, доцент
кафедры акмеологии и психологии
профессиональной деятельности
(ученое звание, ученая степень, должность)

Воронин В.В.
(Ф.И.О)

Декан факультета психологии, д.п.н., профессор
(наименование кафедры)

Спиридонов В.Ф.
(Ф.И.О)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	9
3. Содержание и структура дисциплины	9
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	26
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1. Основная литература	27
6.2. Дополнительная литература	27
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	27
6.4. Интернет-ресурсы.....	27
6.5. Иные источники.....	28
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	30

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

1.1. Дисциплина Б1. В.ДВ.06.02 «Технологии эффективных переговоров»
обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК-2	Способность и готовность к построению эффективного управленческого взаимодействия в структуре организации по вертикали и горизонтали	СК-2.2	Способность принятия управленческих решений в конфликтной ситуации, разрешать конфликты, возникающие в коллективе
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2.1	Умение рассчитывать ресурсы для реализации социального, экологического, коммерческого проекта
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Способность применять понятийно-категориальный аппарат социологической науки; методы социологии для анализа и оценки общественных процессов; отбирать источники нормативно-правовой и нормативно-справочной информации

		ОК-3.2	Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции тенденции и закономерности общественного развития; обобщать и интерпретировать нормативно-правовую и нормативно-справочную информацию;
ОПК-3	Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения	ОПК-3.1	способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации
		ОПК-3.2	способность к постановке цели и выбору путей ее достижения
		ОПК- 3.3	способность к использованию и развитию приобретенных знаний, умений, навыков
ПК-2	Готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных	ПК-2.1	Способность решать базовые задачи профессиональной деятельности с применением информационных технологий
		ПК-2.2.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением научной литературы различных областей психологии

	технологий	ПК-2.3.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом проблемных ситуаций
ПК-10	Способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности	ПК - 10.1	Способность проводить оценку эффективности психологического климата
		ПК - 10.2	Способность организовывать взаимодействие в служебных коллективах
		ПК - 10.3	Способность создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК-2	СК-2.2	на уровне знаний: знание основ проведения эффективных переговоров в нестандартных ситуациях
		на уровне умений: умение осуществлять постановку целей и задач в условиях реально действующих психологических структур
		на уровне навыков: способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОК-2	ОК-2.1	на уровне знаний: знание основных принципов

		классификации отраслей научной психологии; этапов развития психологического знания; структуры современной психологии.
		на уровне умений: способность ориентироваться в поле научно-психологической информации, в современных подходах научно-исследовательской, практической, прикладной направленности; осуществлять самостоятельный анализ проблемных ситуаций, выбор адекватных средств воздействия;
		на уровне навыков: владение корректным описанием психологической проблемной ситуации как целостной системы и определения адекватных подходов к решению;
ОК-3	ОК-3.1 ОК-3.2	на уровне знаний: знания о содержании методологической и методической основе психолого-акмеологических исследований
		на уровне умений: способность различать и выделять ключевые методологические подходы и принципы в контексте научного исследования по клинической психологии;
		на уровне навыков: владение методологической и методической культурой организации, осуществления психолого-акмеологических исследований, интерпретации результатов и формулирования практических рекомендаций.
ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2. ОПК-3.3	на уровне знаний: знание приемы и методы организации, планирования психологических исследований
		на уровне умений: умение получать, обрабатывать, анализировать научно-психологическую информацию, отечественный и зарубежный опыт по теме исследования
		на уровне навыков: владеть - навыками систематизировать научно-психологическую информацию, отечественный и зарубежный опыт по теме

		<p>исследования</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществлять постановку проблем исследования, обосновывать гипотезы и определять задачи исследования. - базовыми методами и процедурами проведения психологических исследований и экспериментов; обработки и описания экспериментальных данных, анализа и интерпретации полученных результатов.
ПК-2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание норм и стандартов модификации, адаптации существующих технологий научно-исследовательской и практической деятельности к проведению исследований по актуальным темам в области клинической психологии <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способность модифицировать, адаптировать существующие технологии научно-исследовательской и практической деятельности к проведению исследований по актуальным темам клинической психологии <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владение навыками модификации, адаптации существующих технологий научно-исследовательской и практической деятельности к проведению исследований.
ПК – 10	ПК – 10.1	<p>на уровне знаний:</p> <p>знание организации системы управления и обеспечения управленческой деятельности</p> <p>на уровне умений:</p> <p>способность решать управленческие задачи в условиях реально действующих психологических структур</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>владение способностью принимать оптимальные управленческие решения</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

2 зачетных единицы по учебному плану;

всего 72 часа, из них аудиторных 24 часов, на самостоятельную работу 48 часов;
контроль – 0 часов

выделенных на контактную работу с преподавателем 24 часов (8 часов лекционных, 16 часов практические занятия).

Курс Б1. В.ДВ.06.02 «Технологии эффективных переговоров» относится к вариативной части профессиональных дисциплин программы подготовки по направлению 37.04.01 Психология, магистерская программа «Психология управления». Дисциплина «Технологии эффективных переговоров» в высших учебных заведениях изучается на 2 курсе, в 3 семестре, в соответствии с учебным планом. Дисциплина реализуется после изучения дисциплины «Профессиональная социализация студента», «Социально-психологические основы адаптации человека с ограниченными возможностями к среде вуза», «Психологические особенности адаптации студента к условиям обучения», «Психолого-педагогическое сопровождение студентов с ограниченными возможностями в вузах»

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Переговоры. Субъект, объект, структура	8	2				6	Дд
Тема 2	Характеристики субъекта переговоров.	8	2				6	Б
Тема 3	Экспрессдиагностика объекта переговоров	10			4		6	ПЗ
Тема 4	Распространённые модели переговоров	8	2				6	Б
Тема 5	Структура переговорного процесса	8	2				6	Б, К
Тема 6	Невербальные составляющие субъект-объектного	10			4		6	ПЗ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	взаимодействия в переговорном процессе.							
Тема 7	Вербальная личность переговорщика	10			4		6	П
Тема 8	Противодействие манипулятивному воздействию в ходе переговоров	10			4		6	К
Промежуточная аттестация		Зачет с оценкой						ЗаО
Всего:		72	8		16		48	

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Переговоры. Субъект, объект, структура	8	4				4	Дд
Тема 2	Характеристики субъекта переговоров.	8	4				4	Б
Тема 3	Экспрессдиагностика объекта переговоров	10			4		6	ПЗ
Тема 4	Распространённые модели переговоров	8	2				6	Б
Тема 5	Структура переговорного процесса	8	2				6	Б, К
Тема 6	Невербальные составляющие	10			4		6	ПЗ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	субъект-объектного взаимодействия в переговорном процессе.							
Тема 7	Вербальная личность переговорщика	10			4	занятия/ 10 бал	6	П
Тема 8	Противодействие манипулятивному воздействию в ходе переговоров	10			4		6	К
Промежуточная аттестация		Зачет с оценкой						ЗаО
Всего:		72	12		16		44	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Переговоры. Субъект, объект, структура	6					6	Дд
Тема 2	Характеристики субъекта переговоров.	6					6	Б
Тема 3	Экспрессдиагностика объекта переговоров	10			4		6	ПЗ
Тема 4	Распространённые модели переговоров	6					6	Б
Тема 5	Структура	8					8	Б, К

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	переговорного процесса							
Тема 6	Невербальные составляющие субъект-объектного взаимодействия в переговорном процессе.	12			4		8	ПЗ
Тема 7	Вербальная личность переговорщика	10			4		6	П
Тема 8	Противодействие манипулятивному воздействию в ходе переговоров	10			4		6	К
Промежуточная аттестация		Зачет с оценкой/ 4						ЗаО
Всего:		72			16		52	

**(Дд) – доклад; (Б) – беседа; (ПЗ) – работа на практическом занятии; (К) – контрольная работа; (П) – проект;*

*** (ЗаО) – зачет с оценкой*

Содержание дисциплины

Тема 1. Переговоры. Субъект, объект, структура

Переговоры как социально-психологический феномен. Социально-нормативные основы переговорного процесса. Личностное самораскрытие в коммуникации. Субъект и объект делового и межличностного общения. Переговоры: субъект-объектное соотношение. Социально-психологическая перцепция. Условия реализации и ограничения в переговорном процессе: физиологические, психологические, социальные. Компетентность. Структура и содержание коммуникативной компетентности.

Тема 2. Характеристики субъекта переговоров

Индивидуальные характеристики человека. Генотип. Фенотип. Субъективная картина мира: личностный опыт и возможность коррекции. 1922г. С.Л. Рубинштейн – принцип

«самодеятельности». Д.Н. Узнадзе. Б.Г. Ананьев. Их проявление в процессе формирования личности, реализации субъектной деятельности. Аутосубъект своей же «внешней» позиции. Развитие аутопсихологической компетентности. Конституционная стратегия Э.Кречмера, У. Шелдона, К. Конрада. Исследования Асмолова А.Г., тесты Г. Айзенка, Русалова В.М., Павлова И.П. Тест К.Леонгарда, опросник Шмишека. Деятельностная теория личности С.Л. Рубинштейна, К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского. Диспозициональная теория личности, её три основных направления: «жесткое» Э.Кречмера, «мягкое» Г.Оллпорта – основоположника теории черт и промежуточное – формально-динамическое. Б.М. Теплова и В.Д. Небылицина. Особенности технологий формирования навыков сенситивности, эмоционально – психологической устойчивости, эффективной коммуникации и убеждающего воздействия на партнера в переговорах. Личностные особенности субъект-субъектного и объект-объектного взаимодействия переговоров, затруднения.

Тема 3. Экспрессдиагностика объекта переговоров

Сущность, структура, цели и задачи, особенности экспрессдиагностики. Виды экспрессдиагностики. Диагностические технологии: когнитивно - поведенческие, экзистенциально – гуманистические, транзактного анализа, нейро - лингвистического программирования и т.п. Интерпритация информационных лакун. Аналогии и проекции. Структура экспрессдиагностики объекта переговорного процесса. Два направления – рефлекторное и социальное поведенческой «наученческой» теории личности. Рефлекторное направление представлено работами известных американских бихевиористов Дж. Уотсона и Б. Скиннера.

Тема 4. Распространённые модели переговоров

Исторический экскурс. Этно-конфессиональные особенности переговорного процесса. Особенности этикетных переговорных моделей средних веков, их влияние сегодня. Влияние секуляризации на «высшую инстанцию» переговорного процесса. Гарвардская модель переговоров. Модели типов: ВВП-СБ. Легитимные и комплементарные модели переговоров.

Тема 5. Структура переговорного процесса

Переговоры как смысловой и идеально-содержательный аспекты социального взаимодействия. Переговорные практики: прямая, непосредственная, опосредованная. Структура переговоров. Уровни коммуникативного взаимодействия в переговорном процессе. Общение, обмен информацией, манипулятивное воздействие. Коммуникативные умения. Коммуникативные стили. Эффективность коммуникации. Леонтьев А.А., Петровская, Емельянов, зарубежные авторы о коммуникации. Мета, Милтон моделирование в коммуникации. Эмоциональный фон, его диагностика.

Тема 6. Невербальные составляющие субъект-объектного взаимодействия в переговорном процессе.

Позиционирование. Системология. Коммуникативные коды. Семиотика в коммуникативном взаимодействии. Кинесика. Вектор и виды жестикуляции

жестикуляции. Жестофразы. Паралингвистика. Квалификаторы. Личностное пространство. Проксемический рисунок. Коммуникативное поведение. Коммуникативные состояния. Динамическая структура невербальных индикаторов в переговорном процессе. Внутренний диалог. Актуальные модели ситуативного позиционирования.

Тема 7. Вербальная личность переговорщика

Вербальные средства коммуникации: этикетные и нормативные типы речевого поведения. Ситуации нарушения. Причины возникновения коммуникативных барьеров: логические, стилистические, семантические, фонетические, психологические (проекции, негативное самовосприятие) и пр. Владение приемами активного слушания: умение задавать вопросы, использование обратной связи. Анализ логических уровней в коммуникации. Эмоции, Экман. Ильин. Эмоциональные аналоги. Формирование общих смысловых аналогов. Приемы сохранения эмоциональной автономности. Выработка акмеологических технологий минимизации личностно-деформирующих факторов в профессиональной коммуникации.

Тема 8. Противодействие манипулятивному воздействию в ходе переговоров

Психологическое давление, психологическая атака, манипуляция в переговорном процессе. Понятие манипуляции в психотехнологиях. Механизмы осознанного и неосознанного манипулятивного воздействия в переговорном процессе. Осознанное использование манипулятивных психотехник в переговорах. Психологическая основа защиты от манипуляций. Фрайм. Рефрейминг. Коррекция позиционирования в переговорном процессе. Содержательная цель трансформации и аутопсихотерапии в ходе переговоров. Принцип позитивности. Акцент на положительном опыте. Повышение степени самоактуализации. Соотнесение интенсивности действия психотехнологии с уровнем сензитивности психики партнёра по переговорам, с учётом структуры, содержания и формы воздействия. Практикум инвариантной защиты от манипуляций в ходе переговоров.

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 Б1. В.ДВ.06.02 «Технологии эффективных переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
1. Переговоры. Субъект, объект, структура	Работа на семинаре – доклад,
2. Характеристики субъекта переговоров.	Беседа
3. Экспресс диагностика объекта переговоров	Работа на практическом занятии

4. Распространённые модели переговоров	Беседа
5. Структура переговорного процесса	Беседа, контрольная работа
6. Невербальные составляющие субъект-объектного взаимодействия в переговорном процессе.	Работа на практическом занятии
7. Вербальная личность переговорщика	Проект
8. Противодействие манипулятивному воздействию в ходе переговоров	Контрольная работа

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):

- 1) письменная рефлексия (самостоятельное заполнение итоговой аттестационной рабочей тетради с тестовыми заданиями различного типа);
- 2) устная рефлексия (собеседование по вопросам теоретического и практического блока дисциплины).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы по теме 1:

Тематика докладов:

1. Переговоры как социально-психологический феномен.
2. Социально-нормативные основы переговорного процесса.
3. Личностное самораскрытие в коммуникации.
4. Субъект и объект делового и межличностного общения.
5. Переговоры: субъект-объектное соотношение.
6. Социально-психологическая перцепция.
7. Условия реализации и ограничения в переговорном процессе: физиологические, психологические, социальные.
8. Компетентность.
9. Структура и содержание коммуникативной компетентности.

Типовые оценочные материалы по теме 2:

Вопросы для обсуждения:

1. Индивидуальные характеристики человека. Генотип. Фенотип.
2. Субъективная картина мира: личностный опыт и возможность коррекции.
3. Развитие аутопсихологической компетентности.
4. Диспозициональная теория личности, её три основных направления: «жесткое» Э.Кречмера, «мягкое» Г.Оллпорта – основоположника теории черт и промежуточное – формально-динамическое Б.М. Теплова и В.Д. Небылицина.

5. Особенности технологий формирования навыков сенситивности, эмоционально – психологической устойчивости, эффективной коммуникации и убеждающего воздействия на партнера в переговорах.

6. Личностные особенности субъект-субъектного и объект-объектного взаимодействия в переговорах, затруднения.

Типовые оценочные материалы по теме 3:

Практическое занятие:

1. Сущность, структура, цели и задачи, особенности экспрессдиагностики.
2. Виды экспрессдиагностики.
3. Диагностические технологии: когнитивно - поведенческие, экзистенциально – гуманистические, транзактного анализа, нейро - лингвистического программирования и т.п.
4. Интерпретация информационных лакун.
5. Аналогии и проекции.
6. Структура экспрессдиагностики объекта переговорного процесса.
7. Два направления – рефлексивное и социальное поведенческой «наученческой» теории личности.
8. Рефлексивное направление представлено работами известных американских бихевиористов Дж. Уотсона и Б. Скиннера.

Типовые оценочные материалы по теме 4:

Вопросы для обсуждения:

1. Исторический экскурс.
2. Этно-конфессиональные особенности переговорного процесса.
3. Особенности этикетных переговорных моделей средних веков, их влияние сегодня.
4. Влияние секуляризации на «высшую инстанцию» переговорного процесса.
5. Гарвардская модель переговоров.
6. Модели типов: ВВП-СБ.
7. Легитимные и комплементарные модели переговоров.

Типовые оценочные материалы по теме 5:

Вопросы для обсуждения:

1. Переговоры как смысловой и идеально-содержательный аспекты социального взаимодействия.
2. Переговорные практики: прямая, непосредственная, опосредованная.
3. Структура переговоров.
4. Уровни коммуникативного взаимодействия в переговорном процессе.
5. Общение, обмен информацией, манипулятивное воздействие.

Коммуникативные умения.

6. Коммуникативные стили.
7. Эффективность коммуникации.
8. Леонтьев А.А., Петровская, Емельянов, зарубежные авторы о коммуникации. Мета, Милтон моделирование в коммуникации.
9. Эмоциональный фон, его диагностика.

Контрольная работа №1 (5 – 8 стр.)

- Определите свой коммуникативный стиль, его сильные и слабые стороны.
- Какие коммуникативные стратегии Вы используете в переговорном процессе?
- Проведите «аквотокалибровку».
- Составьте трехмодальный текст выступления.
- Определите стратегию управления собственным психофизическим состоянием в процессе переговоров.
- Напишите, какие правила (по Вашему мнению) должны быть обязательны при телефонном общении.
- Каков Ваш алгоритм визуальной диагностики собеседника?

Типовые оценочные материалы по теме 6:

Практическое занятие:

1. Позиционирование. Системология. Коммуникативные коды.
2. Семиотика в коммуникативном взаимодействии.
3. Кинесика. Вектор и виды жестикуляции жестикуляции. Жестофразы.

Паралингвистика.

4. Квалификаторы. Личностное пространство. Проксемический рисунок.
5. Коммуникативное поведение. Коммуникативные состояния.
6. Динамическая структура невербальных индикаторов в переговорном процессе.
7. Внутренний диалог. Актуальные модели ситуативного позиционирования.

Типовые оценочные материалы по теме 7:

Примерные темы проекта:

1. Коммуникативная компетентность: базовые и специальные (профессиональные) компетентности. Определите свой коммуникативный стиль, его сильные и слабые стороны.

2. Какие коммуникативные стратегии Вы используете в общении с подчиненными, руководством, коллегами, равными по статусу?
3. Проведите "автокалибровку".
4. Составьте 3-х модальный текст выступления.
5. Определите стратегию управления собственным психофизическим состоянием в процессе делового общения.
6. Напишите какие правила (по Вашему мнению) должны быть обязательны при телефонном общении.
7. Каков Ваш алгоритм визуальной диагностики собеседника?
8. Сущностная характеристика компетентности личности (составьте реферативный обзор литературы)
9. Содержание коммуникативной компетентности личности (составьте реферативный обзор работ, выполненных на кафедре).
10. Назовите интегративные компоненты коммуникативной компетентности специалиста.
11. Выделите содержание и алгоритм развития коммуникативной компетентности в профессионально-ситуационном акмеологическом тренинге (ПСАТ).

Типовые оценочные материалы по теме 8:

Контрольная работа №2

Составьте реферативный обзор литературы на тему «Сущностная характеристика коммуникативной компетентности субъекта переговорного процесса» (до 5 стр.).

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
СК-2	Способность и готовность к построению эффективного управленческого взаимодействия в структуре организации по вертикали и горизонтали	СК-2.2	Способность принятия управленческих решений в конфликтной ситуации, разрешать конфликты, возникающие в коллективе
ОК-3	Готовность к	ОК-3.1	Способность

	саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала		применять понятийно-категориальный аппарат социологической науки; методы социологии для анализа и оценки общественных процессов; отбирать источники нормативно-правовой и нормативно-справочной информации
		ОК-3.2	Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции тенденции и закономерности общественного развития; обобщать и интерпретировать нормативно-правовую и нормативно-справочную информацию;
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2.1	Умение рассчитывать ресурсы для реализации социального, экологического, коммерческого проекта
ОПК-3	Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и	ОПК-3.1	Способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации

	выбору оптимальных методов и технологий их достижения		
ПК – 2	Готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий	ПК - 2.1	Способность решать базовые задачи профессиональной деятельности с применением информационных технологий
		ПК - 2.2	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением научной литературы различных областей психологии
ПК-10	Способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности	ПК - 10.1	Способность проводить оценку эффективности психологического климата
		ПК - 10.2	Способность организовывать взаимодействие в служебных коллективах
		ПК - 10.3	Способность создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
---------------------------	-----------------------	---------------------

СК-2.2	<p>Знает основы проведения эффективных переговоров в нестандартных ситуациях;</p> <p>Умеет осуществлять постановку целей и задач в условиях реально действующих психологических структур;</p> <p>Способен действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>	<p>- знает историю развития и современное состояние конфликтологии;</p> <p>- умеет применять методы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций и принятия эффективных управленческих решений</p>
ОК-3.1	<p>Определены понятия и категории социологии, закономерности развития общества; особенности социальной структуры общества; специфика социального познания. Определены основные события и явления отечественной и мировой истории; роль личности в историческом процессе и деятельность выдающихся людей во всех сферах жизни общества; эволюцию общественной мысли, движущие силы, закономерности и этапы исторического процесса.</p>	<p>Толкует основные понятия и категории социологии, закономерности развития общества; особенности социальной структуры общества; специфику социального познания.</p> <p>Знает основные события и явления отечественной и мировой истории; роль личности в историческом процессе и деятельность выдающихся людей во всех сферах жизни общества; эволюцию общественной мысли, движущие силы, закономерности и этапы исторического процесса</p>
ОК-3.2	<p>Способность к глубокому анализу основные этапы и закономерностей развития общества для формирования гражданской позиции тенденции и закономерности общественного развития; обобщение и интерпретация нормативно-правовой и нормативно-справочной информации</p>	<p>Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку. Полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) экзаменационного материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку.</p>
ОК-2.1	<p>Знает основные приемы программирования на VBA для различных приложений. Знает базовые составляющие компьютерного тестирования, пакетов статистического анализа.</p> <p>Умеет выбирать информационные и коммуникационные технологии характерные для профессиональной деятельности психолога.</p> <p>Владеет научным анализом</p>	<p>Точно рассчитывает ресурсы для реализации социального, экологического, экономического проекта</p>

	механизмов психических процессов, состояний и индивидуальных различий.	
ОПК-3.1	умеет составлять базовые аналитические тексты, эссе	анализирует и обобщает социологические данные; оценивает качество социологических источников способен написать базовый аналитический социологический текст
ОПК-3.2	способен выделять основную проблематику классических социологических текстов	- способен сформулировать цели и задачи теоретических социологических исследований
ОПК-3.3	- умеет использовать современные методики и технологии для решения диагностических задач	- способен ставить проблемы исследования, обосновывать гипотезы, определять задачи исследования.
ПК - 2.1	Знает теоретический контекст дифференциальной психологии и ее основных понятий. Умеет ориентироваться в поле научно-психологической информации, в современных подходах научно-исследовательской, практической, прикладной направленности в сфере дифференциальной психопатологии. Владеет навыками исследовательской работы в области дифференциальной психопатологии, научно обоснованной корректной практической деятельностью.	- знаком с функционалом офисных программ; - умеет использовать текстовые редакторы для ввода/форматирования/рецензирования документов в рамках профессиональной деятельности - способен использовать табличные редакторы для решения профессиональных задач, в т.ч. проводить базовые расчеты - способен использовать программы для презентации результатов профессиональной деятельности - владеет средствами совместной работы
ПК-2.2	осуществляет ввод и коррекцию данных массива - осуществляет первичный контроль данных - осуществляет первичный анализ социологических данных	- анализирует массив данных с помощью статистических пакет (SPSS, Stata или аналоги).
ПК-2.3	- способен структурировать источники исходя из их назначения и релевантности в рамках поставленных задач - способен составлять библиографический список с учетом поставленных задач	- оценивает качество источников, основываясь на принципах библиографической культуры
ПК-10.1	систематизированные, глубокие и полные знания точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке)	- использует базовые методы оценки эффективности психологического климата - умеет интерпретировать полученные результаты

ПК-10.2	умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях владение необходимым инструментарием	- анализирует организацию взаимодействия в служебных коллективах - умеет организовывать эффективное взаимодействие в служебных коллективах
ПК-10.3	систематизированные, глубокие и полные знания точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке) умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях владение необходимым инструментарием	- оценивает результаты внедрения инноваций и результаты создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Вопросы к зачету с оценкой

1. Переговоры, как вид социального взаимодействия.
2. Коммуникация. Смысловой и идеально-содержательный аспекты .
3. Виды и типы переговоров. Коммуникативное поведение, состояния, умения.
4. Этно-конфессиональные особенности переговорного процесса.
5. Легимитизации целей переговорного процесса.
6. Цели и задачи переговоров.
7. Аналогии и проекции в переговорном процессе.
8. Гарвардская модель переговоров.
9. Субъект и объект делового и межличностного общения.
10. Субъект и объект в переговорном процессе.
11. Коммуникация, как развития субъекта, личности.
12. Социальная перцепция.
13. Ограничения в переговорном процессе: физиологические, психологические, социальные.
14. Структура и содержание коммуникативной компетентности.
15. Коммуникация прямая, непосредственная, опосредованная.
16. Структура и уровни коммуникации.
17. Условия коммуникативного взаимодействия.
18. Общение, условия обмена информацией.
19. Манипулятивное воздействие.
20. Содержание коммуникативной компетентности личности (составьте реферативный обзор работ, выполненных на кафедре).
21. Пропишите компонентную иерархию элементов коммуникативной компетентности участника переговорного процесса.

22. Структура информирования собеседника (общая и направленная);
23. Структура и алгоритм применения техник постановки вопросов, слушания собеседника, наблюдения за реакцией собеседника.
24. Анализ невербальных индикаторов «переговорщиков».
25. Рефлепрактика в подготовке участника переговоров.
26. Анализ рефлексивных основ принятия решений в ходе переговорного процесса.
27. Особенности и различия проведения тренинга деловых переговоров и управленческого тренинга.
28. Способы формирования коннотативных факторов в процессе переговоров.
29. Содержание программы тренинга «жестких переговоров».
30. Теория прикладного психомоделирования (переговоры).
31. Методологические основы психотехнологий обеспечения эффективных переговоров.
32. Современная практика применения психотехнологий в переговорном процессе.
33. Диагностические психотехнологии (индивид, личность, субъект) партнёра по переговорам.
34. Сформулируйте вопросы, позволяющие направить процесс передачи информации в русло,
 - соответствующие нашим планам и пожеланиям;
 - перехватить и удержать инициативу в беседе;
 - активизировать и удержать инициативу в беседе;
 - дать собеседнику проявить себя, показать свою базовую позицию в переговорах.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Студент показал систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам (зачетного) тестового материала для проведения экзамена (зачета); точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебных дисциплин, входящих в вопросы (зачетного) тестового материала, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебных программ дисциплин (зачетного) тестового материала; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) тестового материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку.

4, «хорошо»	Студент показал достаточно полные и систематизированные знания в объеме вопросов (зачетного) тестового материала; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы; владение инструментарием учебных дисциплин (зачетного) тестового материала, умение его использовать в решении профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебных программ дисциплин (зачетного) тестового материала; усвоение основной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) тестового материала; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам (зачетного) тестового материала и давать им сравнительную оценку.
3, «удовлетворительно»	Студент показал недостаточно полный объем знаний в рамках вопросов (зачетного) тестового материала; знание части основной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин (зачетного) тестового материала; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебных дисциплин (зачетного) тестового материала, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изученных дисциплин, входящих в вопросы (зачетного) тестового материала.
2, «неудовлетворительно»	Отсутствие знаний и компетенции у студента в рамках вопросов (зачетного) тестового материала или отказ от ответа Студент показал фрагментарные знания в рамках вопросов (зачетного) тестового материала; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебными программами дисциплин (зачетного) тестового материала, а также неумение использовать научную терминологию дисциплин (зачетного) тестового материала, наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок.

4.4. Методические материалы

Текущая аттестация

Текущая аттестация студентов проводится на лекционных и практических занятиях в форме опроса и контрольных мероприятий (коллоквиум, творческие задания, обсуждение аудиторных и домашних заданий и т.д.) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов занятий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине):

– степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы.

Активность студента на лекциях оценивается посредством проверки контрольного лекционного листка с выполненными в процессе лекции заданиями; на аудиторно-практических занятиях - по результатам выполнения интерактивных практических заданий; в учебных дискуссиях - по выступлениям, отражающим уровень конкретизации и систематизации знаний.

Оценивание студента осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине является обязательной согласно действующему ФГОС ВО. Оценивание проводится на контрольной неделе (*рубежный контроль*) один раз в семестр и/или в период экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения зачетной сессии. Аттестация носит интегрированный характер (письменный + устный) и проводится в форме письменного самоконтроля (тестирование) и устного собеседования (в день зачета).

При подведении итогов промежуточной аттестации обязательно учитываются достижения студента за текущий период – *итоговый рейтинг*, по результатам которого (выполнение всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины по формам текущего контроля) студенты допускаются или не допускаются к зачету по дисциплине.

Зачет с оценкой принимает ведущий преподаватель. В порядке исключения в случае, если студент после выполнения письменного блока (тестирование) набрал максимально возможный рейтинг (100 баллов), по решению экзаменатора зачет может быть принят «автоматически» и проставлен по итогам рейтинга. Во всех других случаях зачет в обязательном порядке включает в себя также устный блок (собеседование по билетам), в рамках которого преподавателю предоставляется также право задавать студентам дополнительные вопросы в объеме содержания дисциплины. В билете два теоретических вопроса и одно практическое задание.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Для подготовки к лекционному занятию, студент использует учебники из списка основной литературы

2. Для лекционного занятия необходимо наличие конспекта по изучаемой теме в соответствии с учебным планом.

Алгоритм составления конспекта:

- а) Прочитать материал.
- б) Сформулировать 6 вопросов по прочитанному материалу.
- с) Записать вопрос и ответ на него.

3. Для подготовки к семинарским занятиям студент готовит материал по выбранной теме, используя список основной/дополнительной литературы и информационного ресурса.

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. Джеймс Фройнд. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 280 с. — 978-5-9614-4366-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/68026.html> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. — 247 с. — 978-5-238-01608-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15453.html> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Мазилкина Е.И. Как подготовить и провести переговоры. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. — 104 с. — 978-5-222-20050-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/19223.html> — ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

1. Мунин А. Н. Деловое общение: курс лекций / Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - М. : Флинта : МПСИ, 2008
2. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 114 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/819.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

1. 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека по психологии «Куб» <http://www.koob.ru/>
2. Электронная библиотека по психологии Bookap – <http://bookap.info/>
3. Все о психологии – <http://www.allpsychology.ru/index.php>
4. Рекомендации учащимся - <http://www.studygs.net/russian/index.htm>
5. Сайт для аспирантов <http://www.aspirantura.spb.ru/>
6. Библиотека «Магистр» <http://www.magister.msk.ru/library/library.htm>

7. Яндекс-словари <http://slovari.yandex.ru/>
8. Общая психология (имеется на кафедре).

Интернет-ссылки:

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	ссылка
1	Журнал «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru
2	Портал психологических изданий	http://psyjournals.ru
3	Психологический журнал	http://www.ipras.ru
4	Журнал «Акмеология»	http://akmeology.ru
5	Портал Академическая психология - практике	http://www.portal-psychology.ru/
6	Российская психология информационно-аналитический портал	http://www.rospsy.ru

6.5. Иные источники

1. Авдеев В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. – М.: Феликс, 1992. – 128 с.
2. Агапов В.С. Я-концепция в структуре управленческой деятельности руководителя. – М.: ГУУ, 1999. – 230 с.
3. Акмеология: методология, методы и технологии /Под ред. А.А.Деркача. – М.: РАГС, 1998. – 232 с.
4. Асмолов А.Г. Личность как предмет психологического исследования.- М., МГУ, 1984.
5. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. - М.: Прогресс, 1986. – 422 с.
6. Биркенбиль Вера Ф. Коммуникационный тренинг. М. Фаир-Пресс, 2002
7. Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Социально-психологический тренинг как форма обучения общению. // Общение и деятельность. - Прага , 1981. - С. 167-179.
8. Бодалев А.А. Личность и общение.-М.,1991;
9. Бодалев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.
10. Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения. С-Пб, 1996г.
11. Вилюнас В.К. Психологические механизмы мотивации человека. - М.: Изд-во МГУ, 1990.-288 с.
12. Воронин В.В. Развитие коммуникативной компетентности личности – М.:РАГС, 2005.
13. Воронин В.В. Развитие коммуникативной компетентности специалиста – М.:РАГС, 2007.
14. Воронин В.В., Стукалов Ю.М. Акмеологические технологии развития интегративной компетентности руководителя – М.; , 2005 – 67с.

15. Воронин В.В., Сысоенко А.Н. Развитие коммуникативной компетентности управленца средствами акмеологического тренинга – М.: Lege Artis, 2004 – 56 с.
16. Выготский Л.С. Мышление и речь // Собр.соч. - М.: Педагогика, 1982. Т.2. – 504 с.
17. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. – М.: МГУ, 1987. – 176 с.
18. Гусева А.А., Козлов В.В. Прикладные психотехнологии в профессиональной деятельности. – М., 1996.
19. Гусева А.С., Деркач А.А. Оптимизация гуманитарно-технологического развития государственных служащих: теория, методология, практика. – М., 1997.
20. Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. - М., РАГС, 1997 г.
21. Гусева А.С., Лешин В.В. Развитие аутопсихологических способностей личности. – М.: Изд-во РАГС, 2000.
22. Деркач А.А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека. Кн. 1-5. Кн. 3: Акмеологические резервы развития творческого потенциала личности. - М.: Изд-во РАГС, 2001.
23. Деркач А.А., Зазыкин В.Г. Акмеология: учебное пособие. СПб.: Питер, 2003.
24. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. – М.: РАГС, 2000. - 123 с.
25. Деркач А.А., Калинин И.В., Синягин Ю.В. Стратегии подбора и формирования управленческой команды – М.: РАГС, 1999 – 315 с.
26. Деркач А.А., Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Психолого-акмеологические основы изучения и развития рефлексивной культуры госслужащих. – М.: РАГС, 1998. – 250 с.
27. Деркач А.А., Синягин Ю.В., Морозов А.Н. Формирование эффективного стиля управленческой деятельности. - М., 1999.
28. Деркач А.А., Ситников А.П. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии. – М.; РАУ, 1993
29. Деркач А.А., Ситников А.П. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии. – М.; РАУ, 1993
30. Деркач А.А., Степнова Л.А. Развитие аутопсихологической компетентности государственной службы. – М.: РАГС, 2003. – 297 с.
31. Деркач А.А., Степнова Л.А. Развитие коммуникативной компетентности государственных служащих – М.: Изд-во РАГС, 2003. – 297 с.
32. Деркач А.А., Марасанов Г.И. Психолого-акмеологическое консультирование управленческих кадров. – М.: РАГС, 1996. – 129 с.
33. Дополнительная

34. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяйников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990 г.
35. Зазыкин В.Г. Психология проницательности.-М.,1997;
36. Конфликты и переговоры. Практическое руководство для менеджеров. Пер. с англ. - Ростов-на-Дону: "Феникс", 1997 г.
37. Корэн Л., Гудмен П. Искусство торговаться или все о переговорах. Пер. с англ. - Мн.: СП "Эф-Эй-Би", 1995 г.
38. Кричевский Р.Л. Психология лидерства: Учебное пособие. М, 2007
39. Маркова А.К. Психология профессионализма – М. 1996 – 308 с.
40. Общая и прикладная акмеология. Часть 2 / Общ.ред. А.А. Деркача. – М.: РАГС, 2001
41. Огнев А.С. Организационное консультирование в стиле коучинга – СПб.: Речь, 2003 – 192 с.
42. Ситников А.П. Акмеологический тренинг программно-целевой направленности. – М.: Луч, 1995 – 429 с.
43. Степнова Л.А. Развитие коммуникативной компетентности специалиста - М.: РАГС, 2007.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в специальных лекционных залах, оборудованных видео- и мультимедиапроектором, мобильным освещением, микрофоном с усилителем звука, видео-экраном, универсальной доской (мел, маркеры).

Практические занятия проводятся в специальных аудиториях, оборудованных видео- и мультимедиа-проектором, универсальной доской (мел, маркеры).

Промежуточное и итоговое тестирование проводится в условиях компьютерного класса, обеспеченного специально разработанной программой для компьютерного тестирования, подключенного к сети Интернет.

Универсальная программа-оболочка для подготовки электронных тестов по различным темам, систематически обновляющийся комплект для электронного тестирования.

Универсальная программа-оболочка для подготовки различных электронных продуктов – учебных пособий, рабочих тетрадей, учебно-методических комплексов.

База данных по психологии и педагогике, включающая обширный перечень, а также электронные варианты классических и современных учебных и учебно-методических материалов (учебников, пособий, диагностических тестов).