

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

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры общей психологии.
Протокол от «28» мая 2020 г. №9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.01 Технологии эффективных переговоров
(индекс и наименование дисциплины)

37.04.01 «Психология»
(код, наименование направления подготовки)

«Психология управления»
(программа магистратуры)

Магистр
(квалификация)

Очная, очно-заочная
(формы обучения)

Год набора – 2021

Москва, 2020 г.

Авторы–составители:

Преподаватель кафедры
Общей психологии ИОН РАНХиГС

Тополова Е.А.

Кандидат психологических наук, доцент
(*ученое звание, ученая степень, должность*)

Безменова И.К.
(*Ф.И.О*)

Декан факультета психологии ИОН
докт.психол.наук, профессор,

Спиридонов В.Ф.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические материалы для освоения дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.4. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....
 - 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 (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Технологии эффективных переговоров обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ДПК-3	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса	ДПК-3.2	Способность применять основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ДПК-3	ДПК-3.2	Знать: основные модели коммуникации в организации и обществе, виды и функции и модели деловой коммуникации Уметь: эффективно управлять имиджевыми параметрами выступления и презентации; овладеть различными жанрами выступлений и презентаций. Владеть: риторическими технологиями публичных выступлений для реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Технологии эффективных переговоров_ входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» изучается на 2 курсе в 1 семестре на очной форме обучения и на 2 курсе в 1 семестре на очно-заочной форме обучения. Дисциплина реализуется с частичным

применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 ак.ч. (3 з.е.), из которых:

на очной форме обучения 46 ак.ч выделены на контактную работу с преподавателем, из них в форме практических занятий – 36 часов (из которых 4 академических часа проводятся в форме практической подготовки), (частично с применением ДОТ), 2 часа на консультации, 26 ак.ч выделены на самостоятельную работу студентов и 36 часов на контроль.

на очно-заочной форме обучения. 38 ак.ч выделены на контактную работу с преподавателем (из которых 4 академических часа проводятся в форме практической подготовки), из них 36 часа в форме практических занятий (частично с применением ДОТ), 2 часа на консультации, 34 ак.ч выделены на самостоятельную работу студентов и 36 часов на контроль.

3 семестр очная форма			
З.е.	Контактная работа		СР
	ПЗ	Практич. по дготовка	
3	36	4	26

3 семестр очно-заочная форма			
З.е.	Контактная работа		СР
	ПЗ	Практич. по дготовка	
3	38	4	34

Место дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Технологии эффективных переговоров входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и)» изучается на 2 курсе в 1 семестре на очной форме обучения и на 2 курсе в 1 семестре на очно-заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены ниже

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактные аудиторные часы

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся

работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточн ой аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				Конс	СР	
			Л/ ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р			
Очная форма обучения									
Тема 1	Введение в технологию эффективных переговоров	16			10			6	Опрос, кейсы
Тема 2	Психологический контакт и диагностика ситуации и мотивов собеседника	16			6	4		6	Опрос, тренинг
Тема 3	Аргументация и влияние в ходе переговоров	18			8	4		6	Опрос, тренинг
Тема 4	Сложные ситуации в переговорах	20			12 (4*)			8	Опрос, тренинг
Консультация		2					2		
Промежуточная аттестация		Экзаме н 36							Экзамен
Всего:		108			36*	8	2	26	36

* практическая подготовка

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточн ой аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				Конс		СР
			Л/ ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р			
Очно-заочная форма обучения									
Тема 1	Введение в технологию эффективных переговоров	16			8			8	Опрос, кейсы
Тема 2	Психологический контакт и диагностика ситуации и мотивов собеседника	16			8			8	Опрос, тренинг
Тема 3	Аргументация и влияние в	20			10			10	Опрос,

	ходе переговоров								тренинг
Тема 4	Сложные ситуации в переговорах	18			10 (4*)			8	Опрос, тренинг
Консультация		2					2		
Промежуточная аттестация		Экзамен 36							Экзамен
Всего:		108			36*		2	34	36

** практическая подготовка*

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в технологию эффективных переговоров

Понятие переговоров. Факторы, влияющие на успешность переговоров. Подходы к ведению переговоров. Этапы коммуникации в переговорах.

Тема 2. Психологический контакт и диагностика ситуации и мотивов собеседника

Понятие контакта. Критерии установления контакта. Возможные стратегии и приемы установления контакта. Способы распознавания и понимания мотивов собеседника и ключевых факторов его ситуации. Классификация мотивов. Эмпатия и удержание собственного эмоционального состояния и позиции.

Тема 3. Аргументация и влияние в ходе переговоров

Виды убеждающей коммуникации и влияния. Правила приведения аргументов. Индивидуальный подход в формулировке аргументов. Анализ эффективности и корректировка действий. Работа с возражениями и различными видами сопротивления.

Тема 4. Сложные ситуации в переговорах

Возможные причины сложностей в переговорах. Личные особенности, стратегические и тактические ошибки. Психологическое давление, манипуляции – распознавание и стратегии копинга.

Практическая подготовка реализуется в форме прохождения студентами обучающего тренинга, в ходе которого выполняются практические задания и кейсы на отработку навыков эффективных переговоров и коммуникативного процесса.

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

4.1. Текущий контроль успеваемости

Промежуточная аттестация может проводиться с использованием ДОТ. Студент заранее (не менее, чем за 3 дня) уведомляется об условиях организации промежуточной аттестации:

- об инструменте, который будет использован для проведения аттестации в режиме видеоконференции (интегрированный с СДО Microsoft Teams или иной на усмотрение преподавателя);
- о требованиях к ПК для использования видеорежима (обязательно наличие камеры и микрофона);
- о дате и времени проведения аттестации;
- о необходимости подключиться к трансляции не позднее чем за 15 минут до ее начала;
- об очередности выступлений студентов (если очередность не установлена преподавателем, рекомендуется использовать алфавитный порядок);

- о необходимости приготовить презентацию для демонстрации экрана (в случае если это требуется во время аттестации по конкретной дисциплине).

4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 Технологии эффективных переговоров используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости (адаптируются в зависимости от ограниченных возможностей здоровья или в соответствии с индивидуальными особенностями)
Тема 1. Введение в технологию эффективных переговоров	Опрос, кейс
Тема 2. Психологический контакт и диагностика ситуации и мотивов собеседника	Опрос, кейс
Тема 3. Аргументация и влияние в ходе переговоров	Опрос, кейс
Тема 4. Сложные ситуации в переговорах	Кейс, эссе

4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Подготовка.

Для успешной сдачи зачета/экзамена необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания. При подготовке студент должен не только повторить содержание курса, но и сопоставить свое представление о данной области с предлагаемой в процессе преподавания курса системой понятий и закономерностей.

Студент заранее (не менее, чем за 3 дня) уведомляется об условиях организации промежуточной аттестации:

- об инструменте, который будет использован для проведения аттестации в режиме видеоконференции (интегрированный с СДО Microsoft Teams или иной на усмотрение преподавателя);
- о требованиях к ПК для использования видеорежима (обязательно наличие камеры и микрофона);
- о дате и времени проведения аттестации;
- о необходимости подключиться к трансляции не позднее чем за 15 минут до ее начала;
- об очередности выступлений студентов (если очередность не установлена преподавателем, рекомендуется использовать алфавитный порядок);
- о необходимости приготовить презентацию для демонстрации экрана (в случае если это требуется во время аттестации по конкретной дисциплине).

При проведения промежуточной аттестации с использованием дистанционных технологий за два дня до проведения аттестации студент обязан:

- 1) Обеспечить техническую возможность для участия в мероприятии: компьютер или любое устройство с веб-камерой;
- 2) Обеспечить альтернативный канал связи;

3) Проверить наличие информации о дате, времени и ссылки для участия в мероприятии. В том случае, если использование видеосвязи невозможно, студент обязан оповестить деканат о возникшей проблеме не менее чем за сутки до аттестации. Если причина признается уважительной, принимается решение о переносе аттестации на более поздний срок.

В день проведения аттестации студент обязан:

- 1) Подключиться к конференции за 5 минут до установленного времени;
- 2) Иметь при себе студенческий билет для идентификации;
- 3) Держать включённой камеру на протяжении всего мероприятия до особых указаний экзаменатора или комиссии (для этого рекомендуется подключаться с компьютера с веб-камерой или одновременно с двух устройств, одно из которых будет использоваться только для передачи видео).

Типовые оценочные материалы по теме 1

Примерные вопросы для устного опроса

1. Определение переговоров
2. Структура переговорного процесса: перечислите элементы и дайте иллюстрацию на любом выбранном примере из Вашей жизни.
3. Этапы переговоров, цель и содержание каждого этапа.

Пример кейса

1. Ситуация: Вы – руководитель центра психологической помощи. Вы оказываете платные и бесплатные услуги населению (бесплатные услуги оказываются по квоте). В том числе проводите группы обучения психологической саморазгрузки. По условиям участия, опубликованным на сайте, у Вас есть «ранние» и «поздние» цены.

Одна из Ваших потенциальных клиенток долго планировала участие в такой группе (неоднократно звонила с вопросами и т.п.). В итоге пыталась оплатить участие по «ранней цене» в последний день, и оказалось, что банк не списал оплату. Когда участница это обнаружила, выяснилось, что оплатить по «ранней цене» система больше не дает. Участница расстроилась – для нее это существенная разница. Участница написала письмо с просьбой сделать для нее исключение.

Ведущая группы считает, что исключений сделано быть не может, готовность «платить за свою ошибку» и «заплатить большую сумму за участие в группе» – признак зрелости и адекватности будущего участника групповой работы.

Вам предстоит провести переговоры по этому вопросу.

Задание: на примере этого кейса проиллюстрируйте структуру переговоров и спрогнозируйте их этапы.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Примерные вопросы для устного опроса

1. Индикаторы и техники установления психологического контакта.
2. Классификация мотивов участников переговорного процесса.
3. Техники выяснения мотивов.
4. Типичные ошибки диагностики и как их избежать
5. Эмпатия и приемы удержание собственного эмоционального состояния и позиции.

Пример кейса

Видео кейс (фильм «Человек, изменивший все»)

Задание: на примере просмотренных фрагментов дайте классификацию мотивов обеих сторон, приведите доказательства.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Примерные вопросы для устного опроса

1. Структура и правила приведения аргументов.
2. Приемы анализа эффективности и корректировка действий в ходе убеждения
3. Виды возражений, способы работы с возражениями разного вида.

Пример кейса

Видео кейс (фильмы «Моя прекрасная леди», «Ночной рейс», «17 мгновений весны»)

Задание: на примере просмотренных проиллюстрируйте типы и структуру аргументов каждой стороны.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Задание по кейсу

Выберите в Вашем опыте переговоры, которые Вы считаете «сложными». Сделайте анализ этого случая с учетом изученного материала по сложным ситуациям в переговорах.

Задание по эссе:

1. Напишите эссе по самостоятельно выбранной из предложенного списка литературы книге на тему ведения переговоров. Презентация должна отражать тезисы работы, содержать рекомендации для слушателей на основе этих тезисов. Рекомендации должны отражать умение слушателя использовать полученные знания на практике, примеры использования знаний, почерпнутых из книги.

Эссе состоит из следующих частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках):

- * теоретические основы работы, ключевые тезисы — [не более 2000 знаков].
- * практические рекомендации по ведению переговоров на основе ключевых тезисов — [не более 2000 знаков].
- * взаимосвязь с материалами курса — [не более 1000 знаков].
- * примеры использования рекомендаций в собственной практике (наблюдении) — [не более 3000 знаков].
- * Заключение, в котором автор делает общий вывод по теме работы — [не более 1000 знаков].

Материалы к опросу содержатся в рабочей программе дисциплины, размещена на сайте Института общественных наук, а также рассылаются преподавателем на электронную почту студентам перед началом учебной дисциплины.

Темы рефератов содержатся в рабочей программе дисциплины, размещена на сайте Института общественных наук, а также рассылаются преподавателем на электронную почту студентам перед началом учебной дисциплины.

Типовые оценочные средства

1. Чтобы наиболее убедительно представить свое предложение, главное:

- А. Понять наиболее важные мотивы собеседника
- Б. Хорошо знать, чего ты сам хочешь

- В. Заранее продумать и сформулировать несколько «убойных» аргументов
2. Отметьте верное утверждение:
- А. Этап диагностики ситуации предполагает выяснение глубинных личностных особенностей собеседника
 - Б. Этап диагностики ситуации предполагает проверку точности полученной вами на этапе подготовки информации и получение новой информации
 - В. Этап диагностики ситуации предполагает выяснение субъективных критериев принятия решений вашим собеседником**
3. Выберите правильный ответ:
- А. Установление контакта – это выстраивание базового уровня доверия собеседников друг к другу**
 - Б. Установление контакта – это действия, направленные на то, чтобы понравиться собеседнику
 - В. Установление контакта – это знакомство с человеком, с которым вы встречаетесь первый раз
4. Что означает правило «Семь плюс-минус два»?
- А. Сколько времени в минутах подряд может говорить один человек в ходе переговоров
 - Б. Сколько процентов можно прибавить к сумме сделки, о которой ведутся переговоры
 - В. Сколько единиц активного внимания есть у человека**
5. Отметьте НЕобязательный пункт в плане подготовки к переговорам:
- А. Постановка цели-максимум и цели-минимум
 - Б. Внутренний настрой
 - В. Продумывание сценариев переговоров**
 - Г. Сбор информации о собеседнике
6. В ходе коммуникации ответственность за качество понимания возлагается на:
- А. того, кто более компетентен в коммуникации**
 - Б. принимающего сообщение
 - В. обоих собеседников в равной степени
 - Г. передающего сообщение
7. Какой из этапов будет определяющим для построения отношений доверия с собеседником:
- А. Обсуждение вариантов
 - Б. Установление контакта**
 - В. Диагностика ситуации
 - Г. Представление своего предложения
 - Д. Подведение итогов
8. В первые полминуты общения следует быть:
- А. максимально нейтральным**
 - Б. максимально агрессивным
 - В. максимально мягким
9. Выберите фразу, максимально характеризующую суть этапа подведения итогов:
- А. «Отлично, мы поняли друг друга, тогда будем действовать, как и обсуждали!»
 - Б. «Большое спасибо, что уделили нам время! Было очень приятно с вами разговаривать, надеюсь на ваш интерес к нашему проекту»

В. «Давайте еще раз проговорим все моменты: вы готовите текст договора и присылаете его нам на редакцию через два дня. По договору срок окончания проекта 31.07.14, стоимость – как указано в вашей тендерной документации»

10. Манипуляция - это:

- А. Один из эффективных методов управления подчиненными
- Б. Действия, производимые с бездушным объектом
- В. Скрытое воздействие, подразумевающее «одностороннюю выгоду»**
- Г. Воздействие с использованием техник гипноза и зомбирования

11. Признаком психологического давления на вас со стороны собеседника может быть:

- А. Желание собеседника зафиксировать итоги разговора в письменном виде
- Б. Регулярные упоминания о прошлых негативных ситуациях, которые уже нельзя изменить**
- В. Большое количество аргументов со стороны собеседника

12. Выберите правильный порядок действий в момент возражений:

- А. приведение аргументов
- Б. уточняющий вопрос
- В. частичное согласие

Ответ: БВА

13. Этап обсуждения, торга и работы с возражениями будет наиболее сложным, если:

- А. Собеседник не заинтересовался темой разговора
- Б. Во время этапа формулирования предложения вы перечислили не все плюсы своего предложения
- В. На этапе диагностики ситуации вам не удалось понять самые важные критерии собеседника**

14. В случае, если вы заметили попытку манипулировать вами со стороны собеседника, хорошим способом справиться с ситуацией будет:

- А. Прервать переговоры, сделать перерыв и осмыслить происходящее
- Б. Сказать своему собеседнику о том, что вы заметили его манипуляцию
- В. Задать собеседнику вопрос, проясняющий его позицию и намерения**

15. Вторая сторона переговоров настаивает на варианте решения, который невыгоден для вас. При этом он/она использует тактику запугивания, демонстрируя вам, какие негативные последствия для вас наступят, если вы не согласитесь на этот вариант. Что будет более эффективной стратегией поведения с вашей стороны:

- А. Попытаться оказать встречное давление, продемонстрировав возможные потери собеседника, если он не изменит свою манеру поведения
- Б. Попытаться понять, какой параметр наиболее критичен/важен для собеседника в предлагаемом им варианте и попытаться найти другой, подходящий вам вариант решения, удовлетворяющий этот параметр**
- В. Сделать паузу в переговорах, выяснить все обстоятельства, в том числе степень серьезности угроз собеседника

16. Какая формулировка вопроса потенциально даст наибольшее количество информации для вас во время переговоров:

- А. Сколько человек вы планируете привлекать к участию в вашем проекте?
- Б. Насколько для вас важно количество людей, принимающих участие в проекте?**
- В. Важно ли вам, сколько человек из вашего подразделения будут принимать участие в проекте?

17. Ваш собеседник переходит на личности и обвиняет вас в том, что ваша речь недостаточно грамотна. Выберите наилучший вариант ответа:

- А. «Ну, у вас тоже в речи встречаются слова-паразиты»
- Б. «Да, никто не совершенен. А как грамотность моей речи влияет на обсуждение темы переговоров?»**
- В. «Хорошо, давайте я приглашу для переговоров другого специалиста с нашей стороны, с более грамотной речью»

18. Слабую сторону предложения, которая будет очевидна для партнера, лучше всего:

- А. Не трогать лишний раз, чтобы не привлекать к ней внимания
- Б. Упомянуть эту тему самому, используя специальный коммуникационный прием**
- В. Постараться всячески замять эту тему, отвлекать от нее собеседника

*Примечание: в тексте теста жирным шрифтом выделены правильные ответы

Типовое практическое задание к зачету:

1. Ролевая игра «Комплексные переговоры». Слушателям предоставляется кейс, распределяются роли, дается время на подготовку, после чего они ведут переговоры между двумя группами. Время проведения игры до 40 мин, после проведения игры обязательна рефлексия по следующему плану:

- какие цели ставили для себя команды в переговорах?
- насколько удалось достичь этих целей? Что помогло в достижении?
- с какими трудностями столкнулись, почему?
- какие рекомендации дали бы, если бы ситуация повторилась?
- какие зоны роста для себя увидели?

2. Эссе по самостоятельно выбранной из предложенного списка литературы книге на тему ведения переговоров. Презентация должна отражать тезисы работы, содержать рекомендации для слушателей на основе этих тезисов. Рекомендации должны отражать умение слушателя использовать полученные знания на практике, примеры использования знаний, почерпнутых из книги.

Эссе состоит из следующих частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках):

- * теоретические основы работы, ключевые тезисы — [не более 2000 знаков].
- * практические рекомендации по ведению переговоров на основе ключевых тезисов — [не более 2000 знаков].
- * взаимосвязь с материалами курса — [не более 1000 знаков].
- * примеры использования рекомендаций в собственной практике (наблюдении) — [не более 3000 знаков].
- * Заключение, в котором автор делает общий вывод по теме работы — [не более 1000 знаков].

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 компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ДПК-3	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса	ДПК-3.2	Способность применять основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ДПК-3.2	Способность применять основные формы деловой коммуникации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Студент знает теоретический материал, умеет применить эти знания на практике и имеет опыт в профессионально-практической деятельности. Приводит актуальные примеры из сферы профессиональной деятельности; демонстрирует способности к нестандартной интерпретации поставленного вопроса

Текущий контроль осуществляется с целью мониторинга актуальной ситуации подготовки студентов к этапу промежуточного контроля. Текущий контроль осуществляется в формах: контроля посещаемости, ответов на практических занятиях, тестирования и выполнения практического задания. Преподаватель отслеживает текущую ситуацию по указанным формам текущего контроля и выносит студентам рекомендации для улучшения качества подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме зачета (написание тестирования и выполнения практического задания, п.4.2.3.).

Шкалы оценивания

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Эссе	<p>Логичная структура с последовательным развитием тезиса. Аргументы прописаны полно, используется профессиональный язык, представлены адекватные иллюстрации к ним. Соблюдены орфографические, пунктуационные, стилистические нормы русского языка; композиция ясна и логична</p> <p>Работа выполнена строго в рамках академического стиля письма.</p> <p>Работа соответствует всем стандартам оформления учебных письменных текстов, библиография практически не содержит ошибок в оформлении списка литературы.</p> <p>Работа соответствует заявленной теме полностью.</p> <p>Суждения оригинальны, интерпретации отличаются новизной.</p>	15-20 баллов
	<p>Структура логична, но аргументы в поддержку тезиса не всегда последовательны.</p> <p>Аргументы представлены полно, однако профессиональный язык используется не всегда, представлены адекватные иллюстрации к ним.</p> <p>Соблюдены орфографические, пунктуационные, стилистические нормы русского языка; композиция ясна и логична</p> <p>Работа написана в основном в рамках академического стиля письма, однако есть элементы публицистического стиля.</p> <p>Работа соответствует большинству стандартов оформления учебных письменных работ, библиография практически не содержит ошибок в оформлении списка литературы.</p> <p>Работа в основном соответствует заявленной теме, есть одно или два незначительных отступления в сторону.</p> <p>Суждения в основном оригинальны, интерпретации следуют общепринятой позиции по теме.</p>	
	<p>Структура местами не логична, аргументы в поддержку тезиса не всегда последовательны.</p> <p>Аргумент не расписан, используются элементы профессионального языка, иллюстрации носят случайный характер.</p> <p>Есть нарушения орфографических, пунктуационных, стилистических норм русского языка, что затрудняет понимание текста</p> <p>Работа написана не в академическом стиле, однако содержит его элементы;</p> <p>Работа отклоняется от принятых стандартов оформления письменных учебных работ, библиография содержит значительное количество ошибок в оформлении списка литературы.</p> <p>Содержание работы в основном не соответствует теме, однако части ее соответствуют.</p> <p>Суждения следуют общепринятой позиции, однако их</p>	10-15 баллов

	обоснование самостоятельно, интерпретации следуют общепринятой позиции по теме.	
	Структура местами не логична, аргументы в поддержку тезиса носят случайный характер. Аргументация отсутствует в тексте, профессиональный язык игнорируется. Текст содержит очевидно значительные и многочисленные отклонения от норм использования русского языка Работа написана не в академическом стиле. Работа отстает от большинства стандартов оформления письменных учебных работ, библиография оформлена не по принятым правилам оформления списка литературы. Содержание работы не соответствует теме. Суждения следуют общепринятой позиции, отсутствует самостоятельное их обоснование, попытки самостоятельной интерпретации отсутствуют из-за ссылок на авторитеты.	1-9 баллов

Шкала оценивания опроса

Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

8-10 баллов

Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

5-7 балла

Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1-4 балла

Обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов

Обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Интегральная шкала оценивания

Низкий «неудовлетворительно/незачет» - компетенция не освоена или освоена в недостаточной мере. Студент не знает, либо знает на слабом уровне теоретический материал по дисциплине. Не владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы или называет неуверенно, с ошибками. Не может перекладывать теоретические знания на практику.

Пороговый (базовый)

«удовлетворительно/зачет» - компетенция освоена удовлетворительно, но недостаточно. Студент освоил основную базу теоретических знаний. Владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы, однако совершает ошибки в переложении теоретического материала на практические примеры.

Продвинутый «хорошо/зачет» - компетенция освоена достаточно хорошо. Студент знает теоретический материал по дисциплине, умеет применить эти знания на практике. Чётко и ясно формулирует свои мысли. Знает специальную и публицистическую литературу по профессиональным вопросам, однако неполно реализует свою позицию и роль в группе. Может не слышать/слушать других членов команды.

Высокий «отлично/зачет» - компетенция освоена в полной мере или на продвинутом уровне. Студент знает теоретический материал, умеет применить эти знания на практике и имеет опыт в профессионально-практической деятельности. Приводит актуальные примеры из сферы профессиональной деятельности; демонстрирует способности к нестандартной интерпретации поставленного вопроса. Умеет анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания), культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств. Адекватно оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики. Адекватно и полно реализует свою позицию и роль в группе. Слышит и слушает других членов команды. Адекватно применяет групповые методы взаимодействия.

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, реферат, итоговое тестирование и итоговое практическое задание (проект/эссе и т.д.).
Максимальное количество баллов -100.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальные баллы
1	Опросы (по 3 темам)	30 (10+10+10)
2	Эссе	20
3	Итоговая ролевая игра	30
5	Тестирование	20

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к аудиторным занятиям, поскольку они являются важнейшей формой организации учебного процесса:

- знакомят с новым учебным материалом;
- разъясняют учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизируют учебный материал;
- ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к аудиторному занятию заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущего аудиторного занятия;
- узнайте тему предстоящего занятия (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите в аудитории.

Методические рекомендации по выполнению рефератов.

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующей научной литературы. Цель написания реферата – осмысленное систематическое изложение крупной научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации, выделения в теме главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера. Рекомендуемый объем реферата – 8-10 страниц (за исключением библиографического списка литературы).

Культура оформления текста – неотъемлемая составная часть учебной работы, поэтому следует обратить внимание на правильное оформление текста реферата, ссылок, цитат, списка литературы, который должен быть оформлен по ГОСТу.

Непредставление реферата расценивается как невыполнение учебного плана по дисциплине «Социально-психологические аспекты индивидуализации обучения» может явиться основанием для недопуска к зачёту по данной дисциплине. Студент может выбрать один из двух возможных вариантов подготовки реферата.

Подготовка к зачету.

Для успешной сдачи зачета необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания. При подготовке к зачету студент должен не только повторить содержание курса, но и сопоставить свое представление о данной области с предлагаемой в процессе преподавания курса системой понятий и закономерностей.

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
Практические занятия	На практических занятиях осуществляется проработка содержания курса. При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо ознакомиться с источниками, учебной литературой, рекомендуется конспектировать источники. Во время практических занятий возможна такая форма работы как устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия. Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Выступление предполагает самостоятельное изложение материала, вдумчивое и свободное. Важно помнить, что, выступая на занятии, студент обращается к группе, а не только к преподавателю. В свою очередь, остальные студенты должны осознавать важность вовлеченного участия в занятии, слушать, задавать вопросы выступающему, формулировать ответные реплики. По окончании занятия студенту

	<p>рекомендуется повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для облегчения реализации этой задачи во время занятия рекомендуется делать пометки. В случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.</p>
Реферат, доклад	<p>Тема доклада (реферата) выбирается студентом по согласованию с преподавателем. Важно при этом учитывать ее актуальность, научную разработанность, возможность нахождения необходимых источников для изучения темы реферата (доклада), имеющиеся у студента начальные знания и личный интерес к выбору данной темы.</p> <p>После выбора темы реферата (доклада) составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты исследований и т.п.).</p> <p>Реферат (доклад) - это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.</p> <p>Примерные этапы работы над рефератом (докладом):</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулирование темы; - подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 10); - составление библиографии; - обработка и систематизация информации; - разработка плана; - написание реферата (доклада); - публичное выступление с результатами исследования.
Эссе	<p>Эссе представляет собой небольшую, свободного изложения письменную творческую работу, выражающую мнение автора о сущности проблемы.</p> <p>В устной форме подготовленный материал может быть изложен на практическом занятии. Тема эссе может быть выбрана студентом как из предлагаемого и рекомендованного преподавателем перечня, так и самостоятельно. Тема эссе может быть предложена студентом, исходя из его желания и научного интереса.</p> <p>Написание эссе осуществляется самостоятельно путем творческого изложения изученных научных материалов. Важным элементом оформления эссе является корректное указание ссылок на источники использованного материала, информации и приведенных цитат.</p>
Опрос	<p>Целью опроса является формирование у студентов навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы.</p> <p>На опрос выносятся крупные, проблемные, нередко спорные теоретические вопросы. От студента требуется:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме; – знание разных точек зрения, высказанных в исторической литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой; – наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать. <p>Опрос – это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний студентов, так как в ходе обсуждения преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у студента в процессе изучения данного вопроса. Однако опрос не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у студента стремление к чтению дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к опросу включает в себя изучение рекомендованной литературы и источников.</p> <p>Проведение опроса позволяет студенту приобрести опыт работы над первоисточниками, что в дальнейшем поможет с меньшими затратами времени работать над литературой при подготовке к промежуточной аттестации.</p>
Тестирование	<p>Тест- это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть только аудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель. Возможно проведение промежуточных тестов во время практических занятий, а также тест может использоваться как способ проведения экзамена (зачета).</p>

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

6.1. Основная литература:

1. Гуриева, С. Д. Теория и практика ведения переговоров : учебное пособие / С. Д. Гуриева. - СПб : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-288-05939-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new-znaniy-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1080929>
2. Кеннеди, Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - Москва : Альпина Пабли., 2016. - 388 с. ISBN 978-5-9614-5267-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new-znaniy-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/915917>
3. Фройнд, Д. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации / Фройнд Д. - Москва : Альпина Пабли., 2016. - 276 с.: ISBN 978-5-9614-4366-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new-znaniy-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/915911>
4. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учебное пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. — Мjcrdf : ИНФРА-М, 2020. — 260 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5b309d10b97501. 55398051. - ISBN 978-5-16-106416-0. -

Текст : электронный. - URL:

<https://new-znaniy.com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1071420>

6.2. Дополнительная литература.

1. Кеннеди, Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах: Научно-популярное / Кеннеди Г. - М.:Альпина Паблишер, 2016. - 411 с.: ISBN 978-5-9614-5674-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new-znaniy.com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1002226>
2. Аллаhverдова, О. В. Переговоры в социальной работе: Учебное пособие / Аллаhverдова О.В. - СПб:СПбГУ, 2017. - 134 с.: ISBN 978-5-288-05722-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new-znaniy.com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1001333>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

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. Нормативные правовые документы

1. Всеобщая декларация прав человека (1948);
2. Конституция РФ от 12.12.93 б/н;
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.94 N 51-ФЗ
4. Семейный кодекс РФ от 29.12.95 № 223-ФЗ;
5. Закон РФ "Об образовании" от 29.12.12 № 273-ФЗ
6. Федеральный закон "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" от 02.08.95 № 122-ФЗ;
7. Проект федерального закона «О психологической помощи населению в Российской Федерации».

6.5. Интернет-ресурсы:

1. <http://www.edu.ru> – представлены литературные сведения по специальной психологии и педагогике
2. Конвенция о правах инвалидов:
http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml
3. Консультант плюс <http://www.consultant.ru> - свободный доступ ;
4. Тесты по правам инвалидов [prava_deteyinvalidov_i_chlenov_ih_semey.docx](#)
[testy_po_pravam_invalidov.doc](#)
5. <Портал "Знаем-Можем">, <http://www.znaem-mozhem.ru>, (11.11.2011)
6. <http://flogiston.ru/> - информационный сайт о психологических организациях и психологах в России;
7. E-library.ru
8. Ebsco.com
9. Ozrp.narod.ru
10. Scopus.com
11. <http://ipsience.thomsonreuters.com/product/web-of-science/>

6.6. Иные источники:

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

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

Лекции, практические занятия и самостоятельная работа частично проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Материалы к занятиям размещены в системе дистанционного обучения : <https://lms.ranepa.ru>

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

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.

Информационные справочные системы и ресурсы:

КиберЛенинка- это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний: <https://cyberleninka.ru/>

Ozrp.narod.ru - открытая база научной и научно-исследовательской литературы, а также методических материалов по психологическим направлениям

<http://psyresearchdigest.blogspot.ru/> - открытый блог о научных психологических исследованиях и исследованиях смежных областей

<http://thinkcognitive.org/ru/#.XcLRzMzY2w> – проект выпускник СПбГУ, включающий ежегодные зимние конкурсы NEISSER, KAHNEMAN и MARVIN для студентов разных уровней, организацию и поддержку когнитивных мероприятий для студентов, распространение информации о новостях из мира когнитивной науки, интересных научных школах и конференциях, возможностях для обучения, публикации инструкций по анализу данных, представлению результатов, и, в целом, по выживанию в мире науки

Scopus- реферативная база, являющаяся указателем научного цитирования. Позволяет в краткие сроки получить самую полную библиографию по интересующей теме. Не содержит полных текстов статей

EBSCO- издания по психологии, экономике, бизнесу, менеджменту, социологии, политологии, информатике и др., всего более 14000 журналов; документы бизнес-аналитики, отчеты по рынкам и компаниям и др.

Dryad Digital Repository – открытая база данных, в которой желающие выкладывают сырые результаты исследований, опубликованных в международных журналах. Больше 30000 наборов данных (по состоянию на сентябрь 2015 года) из разных областей, в том числе и психологических.

Технические и программные средства обучения:

1. Ноутбук HP 250 G6 (Core i3-6006/4GB/120Gb/Win 10 Home)
LibreOffice. Лицензия GNU LGPL.
2. Ноутбук Asus X554L (Core i3-5005/4GB/500 Gb/Win 8.1)
LibreOffice. Лицензия GNU LGPL.
3. HP ProOne 400 All-in-One, Core i3-4160T, 4GB
ПО Win 8.1 Pro (Договор №93168 от 08 июня 2015).