|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | Приложение к ОПОП по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (высшее образование - магистратура), Направленность (профиль) программы «Психологическое сопровождение и безопасность человека в образовании и социальном взаимодействии», утв. приказом ректора ОмГА от 28.03.2022 №28.. |
| Частное учреждение образовательная организация высшего образования«Омская гуманитарная академия» |
|  | УТВЕРЖДАЮ |
| Кафедра "Педагогики, психологии и социальной работы" | Ректор, д.фил.н., профессор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Э. Еремеев |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 28.03.2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ |
|  |  |  | Психология переговоровБ1.О.ДВ.01.02.01 |  |
| по программе магистратуры |
|  | Направление подготовки: 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (высшее образование - магистратура)Направленность (профиль) программы: «Психологическое сопровождение и безопасность человека в образовании и социальном взаимодействии»Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности. |
| Области профессиональной деятельности. 01.ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА. |
| *Профессиональные стандарты:* |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **01** | ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА |
| **01.001** | ПЕДАГОГ (ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ) (ВОСПИТАТЕЛЬ, УЧИТЕЛЬ) |
|  |
| **01.002** | ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГ (ПСИХОЛОГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ) |
| *Типы задач профессиональной деятельности:* | педагогический, научно-исследовательский |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Для обучающихся:** |
| очной формы обучения 2022 года наборана 2022-2023 учебный годОмск, 2022 |

|  |
| --- |
| Составитель:к.пед.н., доцент Котлярова Т.С.Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Педагогики, психологии и социальной работы»Протокол от 25.03.2022 г. №8 |
| Зав. кафедрой, доцент, д.п.н. Лопанова Е.В. |

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** |
|  |
| 1 Наименование дисциплины2 Формируемые у обучающегося компетенции и запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций3 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем11 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине12 Фонд оценочных средств (Приложения 1-5) |

|  |
| --- |
| ***Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с:*** |
| - Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 22.02.2018 г. № 127 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование» (далее - ФГОС ВО, Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования);- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 (зарегистрирован Минюстом России 13.08.2021, регистрационный № 64644, (далее - Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования).Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с локальными нормативными актами ЧУОО ВО «Омская гуманитарная академия» (далее – Академия; ОмГА):- «Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;- «Положением о порядке разработки и утверждения образовательных программ», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;- «Положением о практической подготовке обучающихся», одобренным на заседании Ученого совета от 28.09.2020 (протокол заседания №2), Студенческого совета ОмГА от 28.09.2020 (протокол заседания №2);- «Положением об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе, ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;- «Положением о порядке разработки и утверждения адаптированных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программам магистратуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;- учебным планом по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого- педагогическое образование направленность (профиль) программы: «Психологическое сопровождение и безопасность человека в образовании и социальном взаимодействии»; форма обучения – очная на 2022/2023 учебный год, утвержденным приказом ректора от 28.03.2022 №28;Возможность внесения изменений и дополнений в разработанную Академией образовательную программу в части рабочей программы дисциплины «Психология переговоров» в течение 2022/2023 учебного года:при реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование; очная форма обучения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере |

|  |
| --- |
| образования, Уставом Академии, локальными нормативными актами образовательной организации при согласовании со всеми участниками образовательного процесса. |
| **1. Наименование дисциплины: Б1.О.ДВ.01.02.01 «Психология переговоров».****2. Формируемые у обучающегося компетенции и запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций:** |
| В соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 22.02.2018 г. № 127 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование» при разработке основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП) магистратуры определены возможности Академии в формировании компетенций выпускников соотнесенные с индикаторами достижения компетенций.Процесс изучения дисциплины «Психология переговоров» направлен на формирование у обучающегося компетенций и запланированных результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций: |
| **Код компетенции: ОПК-7****Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| ОПК-7.1 знать педагогические основы построения взаимодействия с субъектами образовательного процесса; методы выявления индивидуальных особенностей обучающихся; особенности построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с уч?том особенностей образовательной среды учреждения |
| ОПК-7.2 уметь использовать особенности образовательной среды учреждения для реализации взаимодействия субъектов; составлять (совместно с другими специалистами) планы взаимодействия участников образовательных отношений; использовать для организации взаимодействия приемы организаторской деятельности |
| ОПК-7.3 владеть технологиями взаимодействия и сотрудничества в образовательном процессе; способами решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся; приемами индивидуального подхода к разным участникам образовательных отношений |
|  |
| **Код компетенции: ПК-1****Способен проектировать и реализовывать программы психолого- педагогического сопровождения участников образовательной среды** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| ПК-1.1 знать основные закономерности создания программ сопровождения детей и обучающихся, в том испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации |
| ПК-1.2 уметь составлять профилактические и просветительские программы, направленные на: предупреждение возможных нарушений в развитии личности ребенка, межличностных отношений в семье и с социальным окружением; формирование психологическойкультуры безопасности и психологически безопасного поведения |
| ПК-1.3 владеть диагностикой особенностей детей и обучающихся, в том испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; технологиями консультативной помощи в формировании психологической культуры безопасности и психологически безопасного поведения |

|  |
| --- |
| **Код компетенции: УК-5****Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия** |
| **Индикаторы достижения компетенции:** |
| УК-5.1 знать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ |
| УК-5.2 уметь толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции |
| УК-5.3 владеть демонстрацией и уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования |
|  |  |  |  |
| **3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы** |
| Дисциплина Б1.О.ДВ.01.02.01 «Психология переговоров» относится к обязательной части, является дисциплиной Блока Б1. «Дисциплины (модули)». Модуль "Психолого- педагогические технологии обеспечения безопасной образовательной среды" основной профессиональной образовательной программы высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование. |
| Содержательно-логические связи | Кодыформи-руемыхкомпе-тенций |
| Наименование дисциплин, практик |
| на которые опирается содержание данной учебной дисциплины | для которых содержание данной учебной дисциплины является опорой |
| Успешное осовоение программы бакалавриата | Школьная медиацияТеория аргументации в исследовательской деятельностиСоциально-психологический климат педагогического коллектива | УК-5, ОПК-7, ПК-1 |
| **4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся** |
| Объем учебной дисциплины – 3 зачетных единиц – 108 академических часовИз них: |
| Контактная работа | 36 |
| *Лекций* | 18 |
| *Лабораторных работ* | 0 |
| *Практических занятий* | 18 |
| Самостоятельная работа обучающихся | 70 |
| Контроль | 0 |
| Формы промежуточной аттестации |  |
| **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий** |

|  |
| --- |
| **5.1. Тематический план** |
|  |  |  |  |
| Наименование раздела дисциплины | Вид занятия | Семестр | Часов |
|  |  |  |  |
| Тема 1. Основные принципы ведения переговоров | Лек | 1 | 2 |
| Тема 2. Стратегия и тактика переговоров | Лек | 1 | 2 |
| Тема 3. Психологическая подготовка к деловым переговорам | Лек | 1 | 2 |
| Тема 4. Управление вопросами. Работа с возражениями | Лек | 1 | 2 |
| Тема 5. Организация проведения переговоров | Лек | 1 | 2 |
| Тема 6. Убеждающее воздействиев процессе переговоров. | Лек | 1 | 2 |
| Тема 7. Конфликты и манипуляции | Лек | 1 | 2 |
| Тема 8. Деловая коммуникация как социокультурныймеханизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением | Лек | 1 | 2 |
| Тема 9. тратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. | Лек | 1 | 2 |
| Тема 1. Вербальные средства коммуникации | Пр | 1 | 1 |
| Тема 2. Слушание в деловой коммуникации | Пр | 1 | 1 |
| Тема 3. Невербальная коммуникация | Пр | 1 | 1 |
| Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации | Пр | 1 | 1 |
| Тема 5. Манипуляции в общении | Пр | 1 | 1 |
| Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения | Пр | 1 | 1 |
| Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации | Пр | 1 | 2 |
| Тема 8.Вопросы и ответы в деловой коммуникации | Пр | 1 | 1 |
| Тема 9. Барьеры в общении | Пр | 1 | 1 |
| Тема 10. Имидж делового человека | Пр | 1 | 2 |
| Тема 11. Публичная речь | Пр | 1 | 1 |
| Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров | Пр | 1 | 1 |
| Тема 13. Русский речевой этикет | Пр | 1 | 1 |
| Тема 14. Формы деловой коммуникации | Пр | 1 | 2 |
| Тема 15. Межкультурная коммуникация | Пр | 1 | 1 |
|  | СР | 1 | 70 |
|  | Конс | 1 | 2 |
| Всего |  |  | 108 |
| \* Примечания:а) Для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, в том числе при ускоренном обучении:При разработке образовательной программы высшего образования в части рабочей программы дисциплины согласно требованиям частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пунктов 16, 38 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам |

|  |
| --- |
| специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимся, который имеет среднее профессиональное или высшее образование, и (или) обучается по образовательной программе высшего образования, и (или) имеет способности и (или) уровень развития, позволяющие освоить образовательную программу в более короткий срок по сравнению со сроком получения высшего образования по образовательной программе, установленным Академией в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ускоренное обучение такого обучающегося по индивидуальному учебному плану в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации).б) Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:При разработке адаптированной образовательной программы высшего образования, а для инвалидов - индивидуальной программы реабилитации инвалида в соответствии с требованиями статьи 79 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; раздела III Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), Федеральными и локальными нормативными актами, Уставом Академии образовательная организация устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).в) Для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 № 84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»:При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиями частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пункта 20 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимися, зачисленными для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 № 84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», в течение установленного срока освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с учетом курса, на который они зачислены (указанный срок может быть увеличен не более чем на один год по решению Академии, принятому на основании заявления обуча-ющегося).г) Для лиц, осваивающих образовательную программу в форме самообразования (если образовательным стандартом допускается получение высшего образования по соответствующей образовательной программе в форме самообразования), а также лиц, обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе:При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиям пункта 9 части 1 статьи 33, части 3 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; пункта 43 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающегося, зачисленного в качестве экстерна для прохождения промежуточной и(или) государственной итоговой аттестации в Академию по соответствующей имеющей государственную аккредитацию образовательной программе в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации. |

|  |
| --- |
| **5.2 Содержание дисциплины** |
| **Темы лекционных занятий** |
| **Тема 1. Основные принципы ведения переговоров** |
| Понятие «деловые переговоры». Отличие деловых переговоров от других видов переговорного процесса. Частичная общность интересов. 4 основных принципа ведения переговоров: экологичность, глубина, вариативность, объективность. |
| **Тема 2. Стратегия и тактика переговоров** |
| Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров.Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этап.4 стратегии ведения переговоров. Многомерность переговорного процесса. Переговорныеценности, переговорная методология. Понятие «НАОС» – наилучшая альтернативаобсуждаемому соглашению. Цели переговоров. 8 стадий переговорного процесса.Информационная подготовка к переговорам. Тактическая подготовка к переговорам.Мягкий, жесткий, принципиальный подход к переговорам. Типичные ошибкипереговоров. Основные причины срывов переговоров. |
| **Тема 3. Психологическая подготовка к деловым переговорам** |
| Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов,BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения.Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения.Стресс и его влияние на решения и действия. Влияние страха на переговорный процесс,страх публичного выступления, страх перед общественным мнением. Различные методыработы со страхом и стрессом, особенности их использования в деловых переговорах.Основы психологической подготовки к переговорам. Диссонанс во время переговорногопроцесса. Откровенность при переговорном процессе. Различные способы наладитьконтакт с собеседником |
| **Тема 4. Управление вопросами. Работа с возражениями** |
| Особенности использования вопросов при переговорах. Искусство задавать вопросы.Правильная формулировка вопроса. Что значит «хорошие вопросы». Разрушениеубеждений с помощью вопросов. Необходимые вопросы перед началом переговоров.Техника неожиданных вопросов. Типичные ошибки в вопросах во время переговорного процесса. Соответствие вопросов основным принципам переговоров. Достоинства и недостатки вопросов, опасности использования.Отличия возражений от давления, манипуляций. Умение слушать. Помехи и барьерыслушания. Необходимость умения слушать для эффективной работы с возражениями вовремя переговорного процесса. Примеры стандартных возражений. Типы возражений.Методы преодоления возражений |
| **Тема 5. Организация проведения переговоров** |
| Основные этапы переговорного процесса. Анализ вербального и невербального поведения участников переговорного процесса. Ключевые роли в переговорном процессе. Исполнение ключевых ролей в ситуации работы одного переговорщика и переговорной команды.Процедура проведения переговоров.Оценка результатов переговоров –три вида удовлетворенности по результатам переговоров. |
| **Тема 6. Убеждающее воздействиев процессе переговоров.** |
| Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния».Основные стратегии убеждающего воздействия –давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах –суть манипуляций, техники распознания манипуляций и противодействия манипуляциям. |
| **Тема 7. Конфликты и манипуляции** |

|  |
| --- |
| Причины, почему собеседник говорит не по существу. Правила нейтрализации уловок.Приемы работы с агрессией. Уровни конфликта. Процесс разрешения конфликта. Приемы«программирования» собеседника. Рефрейминг в деловых переговорах. Признакиманипулятивных намерений. Приемы манипулирования, психологические уловки.Приемы дипломатических манипуляций, логических манипуляций, манипуляцийдавления.. |
| **Тема 8. Деловая коммуникация как социокультурныймеханизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением** |
| Речевое поведение в теории коммуникации.Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речьСистема невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно- временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта. |
| **Тема 9. тратегии устных и письменных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.** |
| Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Презентация, ее смысл и назначение. Особенностиофициально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно- распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...).Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека |
| **Темы практических занятий** |
| **Тема 1. Вербальные средства коммуникации** |
| 1. Типы приема и передачи информации.2. Человеческая речь как источник информации.3. Стили речи. Речевые средства общения |
| **Тема 2. Слушание в деловой коммуникации** |
| 1. Умение слушать.2. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.3. Три уровня слушания.4. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. 5. Приемы эффективного слушания.6. Правила эффективной обратной связи |

|  |
| --- |
| **Тема 3. Невербальная коммуникация** |
| 1. Природа и типология невербальной коммуникации. 2. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.3. Body language.4. Внешние проявления эмоциональных состояний. 5. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.6.Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. |
| **Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации** |
| 1. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.2. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. 3. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь |
| **Тема 5. Манипуляции в общении** |
| 1. Манипуляции в общении и их характеристики. 2. Стратегии манипуляторов. 3. Манипулятивные роли по Эрику Берну.4. Распознавание эго-состояний.5. Коммуникативные роли. 6. Коммуникативные типы деловых партнеров. |
| **Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения** |
| 1. Проблема «гендерной коммуникации».2. Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. 3. Определение «коммуникативной грамотности».4. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.5. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского по-ведения. |
| **Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации** |
| 1. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. 2. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.3. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический ме-ханизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия. |
| **Тема 8.Вопросы и ответы в деловой коммуникации** |
| 1. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы.2. Виды вопросов для переговоров . Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. |
| **Тема 9. Барьеры в общении** |
| 1. Барьеры в общении. 2. Барьеры взаимодействия. 3. Влияние типов личности на отношения партнеров. 4. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.5. Пути преодоления барьеров в общении |

|  |
| --- |
| **Тема 10. Имидж делового человека** |
| 1. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении.2. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. 3. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. 4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.5. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая со-ставляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера пред-ставляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вер-бального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры мене-джера. Типы деловых партнеров. |
| **Тема 11. Публичная речь** |
| 1. Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи.2. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.4. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление |
| **Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров** |
| 1. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса.2. Типы личности. 3. Психогеометрические характеристики личности. |
| **Тема 13. Русский речевой этикет** |
| 1. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. 2. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение.3. Этикет и социальный статус адресата.4. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обраще-ние. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском рече- вом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации. |
| **Тема 14. Формы деловой коммуникации** |
| 1. Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоана-лиза перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументиро-вание; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.2. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.3. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.4. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; за-вершение переговоров.5. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания. |
| **Тема 15. Межкультурная коммуникация** |
| 1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. 2. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира.3. Основные особенности русского коммуникативного поведения. |

|  |
| --- |
| **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине** |
| 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Психология переговоров» / Котлярова Т.С.. – Омск: Изд-во Омской гуманитарной академии, 2022.2. Положение о формах и процедуре проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37.3. Положение о правилах оформления письменных работ и отчётов обучающихся, одобренное на заседании Ученого совета от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 01.09.2016 № 43в.4. Положение об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37. |
| **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины****Основная:** |
| 1. Золотые правила успешных переговоров / Петрова Ю. А., Спиридонова Е. Б.. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 115 с. - ISBN: 978-5-4486-0467-6. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>  |
| 2. Этика, культура и этикет делового общения / Чернышова Л. И.. - Москва: Юрайт, 2019. - 161 с . - ISBN: 978-5-534-02406-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/433774>  |
| 3. Психология ведения переговоров / Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 121 с . - ISBN: 978-5-534-09865-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/437418>  |
|  | *Дополнительная:* |
| 1. Психология и этика делового общения / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А.. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 463 . - ISBN: 978-5-534-01527-0. - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431163>  |
| 2. Психология делового общения / Коноваленко М. Ю.. - Москва: Юрайт, 2019. - 158 с . - ISBN: 978-5-534-04999-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/437305>  |
| 3. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам / Резник С., Гришин Д.. - Мастер переговоров. Игра по твоим правилам - Москва: РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - ISBN: 978-5-386-09351-8. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73157.html>  |
| **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины** |
| 1. ЭБС IPRBooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>2. ЭБС издательства «Юрайт» Режим доступа: <http://biblio-online.ru>3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Режим доступа: <http://window.edu.ru/>4. Научная электронная библиотека e-library.ru Режим доступа: <http://elibrary.ru>5. Ресурсы издательства Elsevier Режим доступа: <http://www.sciencedirect.com>6. Федеральный портал «Российское образование» Режим доступа: [www.edu.ru](http://www.edu.ru)7. Журналы Кембриджского университета Режим доступа: <http://journals.cambridge.org>8. Журналы Оксфордского университета Режим доступа: <http://www.oxfordjoumals.org>9. Словари и энциклопедии на Академике Режим доступа: <http://dic.academic.ru/>10. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: <http://www.benran.ru> |

|  |
| --- |
| 11. Сайт Госкомстата РФ. Режим доступа: <http://www.gks.ru>12. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>13. Базы данных по законодательству Российской Федерации. Режим доступа: <http://ru.spinform.ru>Каждый обучающийся Омской гуманитарной академии в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) и к электронной информационно-образовательной среде Академии. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», и отвечает техническим требованиям организации как на территории организации, так и вне ее.Электронная информационно-образовательная среда Академии обеспечивает: доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах; фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения основной образовательной программы; проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет». |
| **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины** |
| К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умений самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов. При этом самостоятельная работа обучающихся играет решающую роль в ходе всего учебного процесса. Успешное освоение компетенций, формируемых данной учебной дисциплиной, предполагает оптимальное использование времени самостоятельной работы. Целесообразно посвящать до 20 минут изучению конспекта лекции в тот же день после лекции и за день перед лекцией. Теоретический материал изучать в течение недели до 2 часов, а готовиться к практическому занятию по дисциплине до 1.5 часов.Для понимания материала учебной дисциплины и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:⦁ после прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры;⦁ при подготовке к лекции следующего дня нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции;⦁ в течение недели выбрать время для работы с литературой по учебной дисциплине в библиотеке и для решения задач;⦁ при подготовке к практическим /семинарским/лабораторным занятиям повторить основные понятия и формулы по теме домашнего задания, изучить примеры;⦁ решая упражнение или задачу, предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать; наметить план решения, попробовать на его основе решить 1-2 аналогичные задачи. При решении задач всегда необходимо комментировать свои действия и не забывать о содержательной интерпретации.Рекомендуется использовать методические указания и материалы по учебной дисциплине, текст лекций, а также электронные пособия.Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекций изучаются научная литература по данной учебной дисциплине. |

|  |
| --- |
| Полезно использовать несколько учебников, однако легче освоить курс, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью после прочтения очередной главы желательно выполнить несколько простых упражнений на соответствующую тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе и попробовать ответить на следующие вопросы: о чем эта глава, какие новые понятия в ней введены, каков их смысл. При изучении теоретического материала всегда полезно выписывать формулы и графики.При выполнении домашних заданий и подготовке к контрольной работе необходимо сначала прочитать теорию и изучить примеры по каждой теме. Решая конкретную задачу, предварительно следует понять, что требуется в данном случае, какой теоретический материал нужно использовать, наметить общую схему решения. При решении задачи «по образцу» рассмотренного на аудиторном занятии или в методическом пособии примера, то желательно после этого обдумать процесс решения и попробовать решить аналогичную задачу самостоятельно.При подготовке к промежуточной аттестации необходимо освоить теоретические положения данной дисциплины, разобрать определения всех понятий и постановки моделей, описывающих процессы, рассмотреть примеры и самостоятельно решить несколько типовых задач из каждой темы. Дополнительно к изучению конспектов лекций необходимо пользоваться учебниками по учебной дисциплине. |
| **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем** |
| Перечень программного обеспечения• Microsoft Windows 10 Professional• Microsoft Windows XP Professional SP3• Microsoft Office Professional 2007 Russian• Cвободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом LibreOffice 6.0.3.2 Stable• Антивирус Касперского• Cистема управления курсами LMS Русский Moodle 3KLСовременные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: |
| • Справочная правовая система «Гарант» <http://edu.garant.ru/omga/> |
| • Справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/edu/student/study/> |
| **Электронная информационно-образовательная среда** |
| Электронная информационно-образовательная среда Академии, работающая на платформе LMS Moodle, обеспечивает:• доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем ( ЭБС IPRBooks, ЭБС Юрайт ) и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;• фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы магистратуры;• проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;• формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;• взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:• сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации; |

|  |
| --- |
| • обработка текстовой, графической и эмпирической информации;• подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;• самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;• использование электронной почты преподавателями и обучающимися для рассылки информации, переписки и обсуждения учебных вопросов.• компьютерное тестирование;• демонстрация мультимедийных материалов. |
|  |
| **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине** |
| Для осуществления образовательного процесса Академия располагает материально- технической базой, соответствующей противопожарным правилам и нормам, обеспечивающим проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины.Специальные помещения представляют собой учебные аудитории учебных корпусов, расположенных по адресу г. Омск, ул. 4 Челюскинцев, 2а, г. Омск, ул. 2 Производственная, д. 41/11. Для проведения лекционных занятий: учебные аудитории, материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; кафедра, ноутбуки; операционная система Microsoft Windows XP, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base; 1С:Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; Линко V8.2, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант»; актовый зал, материально-техническое оснащение которого составляют: Кресла, Кафедра, стол, микше, микрофон, аудио-видео усилитель, ноутбук, Операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007;2. Для проведения практических/семинарских занятий: учебные аудитории, лингофонный кабинет материально-техническое оснащение которых составляют: столы аудиторные; стулья аудиторные; стол преподавателя; стул преподавателя; наглядные материалы; кафедра, ноутбуки; операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base; 1С: Предпр.8 - комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях; Линко V8.2; Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант»; электронно- библиотечные системы «IPRbooks» и «ЭБС ЮРАЙТ».3. Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации имеются учебные аудитории материально-техническое оснащение которых составляют: столы компьютерные, стол преподавательский, стулья, учебно-наглядные пособия: наглядно-дидактические материалы, доска пластиковая, видеокамера, компьютер (8 шт.), Линко V8.2, Операционная система Microsoft Windows XP, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base, Линко V8.2, 1С:Предпр.8.Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант», Электронно библиотечная система IPRbooks, Электронно библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)4. Для самостоятельной работы: аудитории для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных |

|  |
| --- |
| консультаций, библиотека, читальный зал, материально-техническое оснащение которых составляют: столы, специализированные стулья, столы компьютерные, компьютеры, стенды информационные, комплект наглядных материалов для стендов. Операционная система Microsoft Windows 10, Microsoft Office Professional Plus 2007, LibreOffice Writer, LibreOffice Calc, LibreOffice Impress, LibreOffice Draw, LibreOffice Math, LibreOffice Base, Moodle, BigBlueButton, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Система контент фильтрации SkyDNS, справочно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант», Электронно библиотечная система IPRbooks, Электронно библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ». |