

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 30.10.2024 13:15:34
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ
«Социальная психология и организационное консультирование»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса
Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность
и эффективное ведение переговоров»**

37.04.01 «Психология»

очная

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор(ы)–составитель(и):

старший преподаватель Н.В. Лик

Заведующая кафедрой социальных технологий, доктор политических наук, доцент,
профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №6 от «13» мая 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5-6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7-9
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9-20
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	20-26
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	26-29
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	29
7.2. Дополнительная литература.....	29
7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	30
7.4. Интернет-ресурсы.....	30
7.5. Иные источники.....	30
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	30-31

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

1.1 Дисциплина **Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров»** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов достижения результатов освоения образовательной программы:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК -4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
УК-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК-5.2	Способен выбирать стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
ПКс-4	Способен применять техники построения и реализации эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, контролировать работу межведомственных групп по оказанию психологической помощи	ПКс-4.2.	Способен применять технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, координирует работу межведомственных групп

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ	Код	Результаты обучения
---------------	------------	----------------------------

(при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	компонента компетенции	
	УК-4.2	<p>На уровне следующих знаний: основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций; Закономерности публичного выступления.</p> <p>На уровне следующих умений: Воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов; Уметь владеть вниманием аудитории</p> <p>На уровне следующих навыков: Осуществлять коммуникацию (как устную, так и письменную) на иностранном языке, вести деловую переписку на этом языке. Осуществлять монологический контакт с аудиторией и вступать с ней в диалог, предлагая ей определенную точку зрения.</p>
	УК-5.2	<p>На уровне следующих знаний: Этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.</p> <p>О возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>На уровне следующих умений: Учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия.</p> <p>На уровне следующих навыков: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи.</p>

		Навыками работы в коллективах, характеризующихся различным социальным, этническим, конфессиональным и культурным статусами.
<p>ОТФ: В. Организация предоставления и управление предоставлением социально-психологического сопровождения и психологической помощи отдельным лицам и социальным группам. ТФ: В/04.7</p> <p>Подготовка и координация работы межведомственных групп по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам.</p> <p>ТД: Проведение психологической оценки эффективности деятельности специалистов по предоставлению психологической помощи, оказанию социально-психологических услуг отдельным лицам и социальным группам в ходе межведомственного взаимодействия.</p>	ПКс-4.2.	<p>На уровне следующих знаний: Понятия и сущность деловой коммуникации. Техники восприятия и понимания делового партнера Методы и средства визуального сопровождения презентации. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей.</p> <p>На уровне следующих умений: Анализировать ситуацию при подготовке совещания, проведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров</p> <p>На уровне следующих навыков: Проводить диагностику личных свойств партнера, собеседника Способен применять технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» 2 зачетные единицы 72 акад. часа /54 астр. часа в 3 семестре.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/ астр час)
Всего	72/54
Контактная работа	30/22,5
Лекции	8/6
Лабораторная работа	-
Практические занятия	20/15
Консультации	2/1,5
Самостоятельная работа	6/4,5

Контроль	36/27
Формы текущего контроля	тестирование , доклад , устный опрос, эссе, кейсы
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки магистратуры 37.04.01 – «Психология, направленность (профиль) «Социальная психология и организационное консультирование»" и изучается в 3 семестре 2 курса.

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими предшествующими дисциплинами как:

ФТД.02 Иностранный язык в сфере профессиональной научной коммуникации

Б1.О.09 Основы преподавания в вузе

Б1.О.05 Избранные проблемы социальной психологии

Б1.В.04 Технологии публичного выступления и воздействия на аудиторию

Также они могут использоваться студентами при сборе эмпирических данных для выполнении выпускных квалификационных работ.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.ganepa.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

3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Очная форма обучения				СРО	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации*
		Объем дисциплины, час.					
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л/ ДО Т	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КС Р	

Тема 1	Теоретические основы деловой коммуникации	5	2	-	2		1	УО, Д
Тема 2	Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	5	2	-	2		1	УО, Э.
Тема 3	Технология проведения деловой презентации и совещания	5	2	-	2		1	УО, Т, Э
Тема 4	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.	7	2	-	4		1	Т, Д,
Тема 5	Стратегии и тактики ведения переговоров.	5		-	4		1	УО, Д, Э
Тема 6	Посредничество в переговорном процессе.	7		-	6		1	Д, Э, Кейсы
	Консультация	2/1,5						
	Контроль	36/27						
Промежуточная аттестация		Экзамен						
Всего (акад. час/астр час)		72/54	8/6	-	20/15		6/4,5	

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

* – формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), доклад (Д), собеседование по терминам (СТ) деловая игра (ДИ)

** - формы промежуточной аттестации: экзамен в форме устного собеседования с выполнением практического задания.

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1 Теоретические основы деловой коммуникации.

Деловая коммуникация как научная дисциплина. Предмет и объект науки «деловая коммуникация». Методы науки «деловая коммуникация». Понятие общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи. Структура общения. Классификация общения, виды общения.

Понятие и сущность деловой коммуникации. Специфика и условия деловой коммуникации. Функции деловой коммуникации. Структурные компоненты деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации. Структура модели процесса деловой коммуникации и его элементы: коммуникатор, сообщение, канал коммуникации, коммуникатор-получатель, обратная связь, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Основные понятия: деловая коммуникация, аффиляция, коммуникатор, канал коммуникации, реципиент, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Тема 2 Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.

Личность партнера в деловой коммуникации. Понятие человек, индивидуальность, личность. Характеристики личности. Психологические характеристики делового партнера. Роль психологической защиты личности в деловой коммуникации. Эмоции партнеров в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект. Социально-психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Процесс восприятия деловых партнеров и его компоненты. Техники восприятия и понимания делового партнера. Диагностика личных свойств партнера: сенсорно-перцептивные и когнитивные процессы познания. Ошибки в прогнозировании поведения делового партнера. Особенности деловой коммуникации представителей различных культур.

Основные понятия: психологическая защита, техники восприятия, ошибки восприятия.

Тема 3 Технология проведения деловой презентации и совещания.

Понятие публичного выступления и презентации. Виды публичных выступлений. Требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации. Подготовка выступления. Анализ ситуации при подготовке выступления. Определение цели и задачи речи. Изучение аудитории для выбора формы выступления. Структура презентации и характеристика ее элементов. Подготовка текста речи презентации, структура текста. Правила и принципы подготовки основных элементов текста: вступления, основной части, заключения. Приемы, используемые для эффективного вступления. Приемы для эффективного завершения презентации. Методы и средства визуального сопровождения презентации. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей. Психологические аспекты работы с оппонентами. Общая характеристика собраний и совещаний. Основное назначение совещаний. Виды совещаний, в зависимости от цели: информативное, совещание с целью принятия решения, творческое. Анализ ситуации при подготовке совещания. Определение цели и задачи совещания. Подготовка плана и регламента совещания. Составление протокола собрания или совещания. Принципы эффективного совещания. Особенности восприятия информации у представителей различных этносов.

Основные понятия: публичное выступление, эффект ореола, визуализация, регламент, протокол собрания.

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мاستенбрука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).

Методы исследования переговорного процесса. Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность. Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная). Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на

переговорах; по поведенческим потернам и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Основные понятия: переговоры, взаимозависимость, легитимность, соглашение, силовой баланс.

Тема 5. Стратегии и тактики ведения переговоров.

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный. Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров. Деятельностная модель переговоров У. Мастенбрука. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах. Предпочтения различных стратегий и тактик ведения переговоров представителями различных культур и общностей.

Основные понятия: принципиальные переговоры, дилеммы в переговорах, манипуляция.

Тема 6. Посредничество в переговорном процессе.

Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора. Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров. Специфические особенности посредничества при ведении переговоров с представителями разных культур.

Основные понятия: посредничество, медиация, третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, кокус.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Теоретические основы деловой коммуникации	УО, Д
Тема 2	Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	УО, Э.
Тема 3	Технология проведения деловой презентации и совещания	УО, Т, Э
Тема 4	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.	Т, Д,

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 5	Стратегии и тактики ведения переговоров.	УО, Д, Э
Тема 6	Посредничество в переговорном процессе.	Д, Э, Кейсы

формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), доклад (Д), эссе (Э), решение кейсовых заданий (Кейсы)

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации.

Примерные вопросы для опроса (опрос в ходе лекции).

1. Дайте определение термина «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
4. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
5. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
6. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
7. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?

Тематика докладов.

- 1 Внушение и убеждение в деловой культуре.
- 2 Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
- 3 Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
- 4 История делового застолья в России
- 5 Социальная ответственность государственного служащего перед обществом.
- 6 Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.
- 7 Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
- 8 Понятие «деловое пространство» и его границы.
- 9 Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.

Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации

Темы для устного опроса

- 1 Охарактеризуйте невербальные особенности деловой коммуникации
- 2 В чём состоит значение невербальных средств деловой коммуникации?
- 3 Какие правила ведения переговоров вы знаете?
- 4 Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает ?
- 5 Охарактеризуйте основные методы аргументации

Темы для эссе

- 1 Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
- 2 Деловая этика и стратегический менеджмент.
- 3 Проблема выбора: этический аспект.
- 4 Нравственные приоритеты современного руководителя
- 5 Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.

Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания

Вопросы для устного опроса

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?

Примеры тестовых заданий.

Вопрос 1

Совещание это-

Вопрос 2

В зависимости от основной задачи выделяют следующие виды совещаний:

Варианты ответов

- оперативное
- проблемное
- дискуссионное
- инструктивное

Вопрос 3

Ответственный за подготовку совещания должен знать:

Варианты ответов

- причину совещания
- цель совещания
- основные вопросы для обсуждения
- тезисы основного доклада
- состав участников
- место, время, форму проведения

Вопрос 4

В небольших организациях, коммерческих фирмах, акционерных обществах работу по обслуживанию совещаний выполняет:

Варианты ответов

- секретарь коллегии
- секретарь руководителя
- рабочая группа

Вопрос 5

Перечень вопросов, которые будут обсуждаться на собрании, заседании это

Варианты ответов

- протокол совещания
- протокол решения
- повестка дня

Темы для написания эссе.

1. Совещание: время сна или активной работы?
2. Основные задачи организации деловых совещаний
3. Основные правила ведения деловых совещаний

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации

Примеры тестовых заданий.

- 1 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта
 - А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
 - Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
 - В) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
 - Г) быстротечность переговоров.
- 2 Определите общие признаки переговоров
 - А) это диалог как минимум двух сторон;
 - Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
 - В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
 - Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.
- 3 К переговорам обычно приступают, если:
 - А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;
 - Б) есть четкое правовое решение проблемы;
 - В) баланс сил неравный;
 - Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.
- 4 Основа любых переговоров – это:
 - А) интересы;
 - Б) коммуникации;
 - В) общение;
 - Г) ситуация.
- 5 Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:
 - А) инструменты;
 - Б) решение;
 - В) цель;
 - Г) место.

Темы для докладов

1. Влияние стиля руководства на протекание переговоров.
2. Влияние конфликтов на протекание переговоров
3. Роль влияния индивидуальных особенностей человека на процесс переговоров
Факторы, влияющие на эффективное протекание переговоров
4. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса

Тема 5. Стратегии и тактики ведения переговоров

Вопросы для устного опроса

- 1 Раскройте классификацию форм деловой коммуникации.
- 2 Выделите критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативные средства реализации намерений, организация пространственной среды, ожидаемый результат).
- 3 В чём состоит особенности деловых переговоров как формы деловых коммуникаций.

Темы для докладов

- 1 Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания.

- 2 Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
- 3 Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
- 4 Развитие деловой культуры в России и за рубежом
- 5 Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России

Темы для написания эссе.

- 1 Стилистические особенности выступления государственного и муниципального служащего.
- 2 Методы речевого воздействия на аудиторию.
- 3 Классификация форм деловых коммуникаций.

Тема 6. Посредничество в переговорном процессе.

Темы для докладов

1. Подготовка к переговорам
2. Установление и поддержание контакта
3. Взаимная ориентация в проблеме

Темы для написания эссе.

1. Принципы успешного ведения переговоров
2. Принципы переговоров
3. Торг и переговоры

Примеры кейсов и практических заданий

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного собеседования по вопросам и выполнения практического задания (кейса)

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 5

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2.	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Знание современных теоретических основ профессиональной деятельности преподавателя высшей школы
УК-5.2.	Выбирает стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе	Умение выстраивать эффективную деловую коммуникацию.

	межкультурного взаимодействия	
ПКс-4.2.	Применяет технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре, координирует работу межведомственных групп	Умение выстраивать переговорный процесс, применять технику эффективной коммуникации и (или) переговорного процесса в организационной структуре.

5.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.
2. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.
3. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
2. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.
3. Технологии проведения деловой презентации.
4. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
5. Характеристика каждого этапа деловой беседы.
6. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.
7. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.
8. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.
9. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
10. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
11. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
12. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
13. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.
14. Стадии общения, их психологическая характеристика.
15. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.
16. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
17. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
18. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
19. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
20. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
21. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
22. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
23. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
24. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.

25. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
26. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
27. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения). Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

Примеры кейсовых заданий

Кейс «Подчеркивание значимости». Необходимое время: 30 минут. Материалы не требуются.

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость!»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут. Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате

видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

Шкала оценивания

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Студент должен показать умение работать с практическими заданиями. Это происходит во время работы на семинарах в семестре.

Результат по сдаче экзамена объявляется студентам после устного ответа вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле Оценка результатов производится на основе «Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в Северо-Западном институте РАНХиГС», утвержденного Приказом Директора СЗИУ РАНХиГС от 31.08.2021 г. № 349, а также Решения Ученого совета Северо-Западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 31.08.2021 №6, протокол № 1.

ОТЛИЧНО

Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)

ХОРОШО

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;

Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Реализуемый в настоящее время в педагогике высшего образования компетентностный подход к подготовке магистров предполагает способность, готовность и осознание необходимости использовать полученные знания, умения и навыки в различных ситуациях профессиональной деятельности. В связи с этим возрастает роль самостоятельной работы студентов. В процессе изучения курса «Стресс-

менеджмент» студенту предлагается большое количество и разнообразие видов самостоятельной работы по каждой теме курса.

Самостоятельная работа студента включает:

1. индивидуальные консультации с преподавателем в течение семестра, собеседование по текущим практическим заданиям;
2. подготовку к семинарам и аттестации, углубленное изучение отдельных тем и вопросов курса;
3. выполнение самостоятельных (аудиторных и внеаудиторных) заданий;
4. подготовку к текущим и промежуточным формам контроля (проводится в конце каждого модуля): понятийно-терминологической и интерактивной играм, тестированию;
5. подготовку к итоговой аттестации по дисциплине — зачету.
6. Проверка и оценивание заданий для самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем на практических и лабораторных занятиях

Итоги СРС подводятся во время контрольных недель, сроки которых определяются графиком учебного процесса.

Критериями оценки СРС могут являться:

1. объем проработанного материала в соответствии с заданным объемом;
2. степень исполнительности (проработанность всех аспектов задания, оформление материала в соответствии с требованиями, соблюдение установленных сроков представления работы на проверку и т.п.)
3. степень самостоятельности, творческой активности, инициативности студентов, наличие элементов новизны в процессе выполнения заданий;
4. качество освоения учебного материала (умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач, обоснованность и четкость изложения изученного материала и т.д.);
5. достаточная компетентность автора (студента) в раскрываемых вопросах.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – один из методов устного изложения материала. Слово «лекция» имеет латинское происхождение и в переводе на русский язык означает «чтение». Традиция изложения материала путем дословного чтения заранее написанного текста восходит к средневековым университетам. Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности студентов и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний. Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

- 1) во-первых, само изложение материала педагогом должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;
- 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность студентов и способствующие поддержанию их внимания

Один из этих приемов – *создание проблемной ситуации*. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться студентам.

Термин **«практическое занятие»** используется в педагогике как родовое понятие, включающее такие виды, как лабораторную работу, семинар в его разновидностях. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями.

Если лекция закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать эти знания, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Практические занятия развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания, в связи с

чем, упражнения, семинары, лабораторные работы выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Для успешной подготовки к практическим занятиям студенту невозможно ограничиться слушанием лекций. Требуется предварительная самостоятельная работа студентов по теме планируемого занятия. Не может быть и речи об эффективности занятий, если студенты предварительно не поработают над конспектом, учебником, учебным пособием, чтобы основательно овладеть теорией вопроса.

Практические занятия служат своеобразной формой осуществления связи теории с практикой. Структура практических занятий в основном одинакова — вступление преподавателя, вопросы студентов по материалу, который требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, заключительное слово преподавателя. Разнообразие возникает в основной, собственно практической части, доклады, дискуссии, тренировочные упражнения, решение задач, наблюдения, и т. Д.

Семинарские занятия как форма обучения имеют давнюю историю, восходящую к античности. Само слово «семинар» происходит от латинского «seminarium» – рассадник и связано с функциями «посева» знаний, передаваемых от учителя к ученикам и «прорастающих» в сознании учеников, способных к самостоятельным суждениям, к воспроизведению и углублению полученных знаний.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой отрасли. На семинарах решаются следующие педагогические задачи (по А. М. Матюшкину):

- развитие творческого профессионального мышления;
- познавательная мотивация;
- профессиональное использование знаний в учебных условиях.

Кроме того, в ходе семинарского занятия преподаватель решает и такие частные задачи, как:

- повторение и закрепление знаний;
- контроль;
- педагогическое общение.

Интерактивные методы на лекциях

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, навыки поведения.

Мини-лекция является одной из эффективных форм преподнесения теоретического материала. Перед объявлением какой-либо информации преподаватель спрашивает, что знают об этом студенты. После предоставления какого-либо утверждения преподаватель предлагает обсудить отношение студентов к этому вопросу.

Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением.

К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг, видео, слайдов, компьютеров и т.п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь – Актуализация полученных на лекции знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Лекция с заранее объявленными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах)

Разминка способствует развитию коммуникативных навыков (общению). Она должна быть уместна по содержанию, форме деятельности и продолжительности. Вопросы для разминки не должны быть ориентированы на прямой ответ, а предполагают логическую цепочку из полученных знаний, т.е. конструирование нового знания.

Дискуссия – одна из важнейших форм коммуникации, плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия предусматривает обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

Домашнее задание – форма самостоятельной работы студента по подготовке письменной работы либо по теме, предлагаемой преподавателем, либо по одной из тем, предлагаемых кафедрой.

Если в установленный учебным планом срок студент не подготовил устного выступления и не представил творческую работу в письменном виде, то он признается не выполнившим учебный план и может быть не допущен к экзамену по данной учебной дисциплине.

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации по составлению доклада и подготовке презентации Power Point:

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций. Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Презентация в формате Power Point включает в себя 10-12 слайдов.

Первый слайд – титульный, на котором приводится название доклада, фио автора и номер группы.

Не рекомендуется использовать на слайдах большие объемы текстового материала, приветствуется использование инфографики, схем, иллюстративного материала, допускается включение небольших (до 2 мин.) видеороликов.

Последний слайд – список источников, использованных при подготовке доклада.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Панфилова, Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : в 2 ч. : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - Электрон. дан.. - М. : Юрайт, 2020. - Ч. 1 . - 231 с. <https://urait.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-1-469187>
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов. / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной - М.:Юрайт, 2021. – 463 с. <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-468392>
3. Брега, А.В. Психология делового общения: Учебник и практикум для вузов [А. В. Брега, Г. В. Брега, В. Н. Лавриненко и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.- М.:Юрайт, 2021. – 350 с. <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-469815>
4. Леонов Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Н. И. Леонов. - М.:Юрайт, 2019. – 193 с.
5. Толочек В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: методики профессионального отбора/ В.А. Толочек.- М.:Юрайт, 2021. – 186 с. <https://urait.ru/book/psihologicheskoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-metodiki-professionalnogo-otbora-474170>

7.2. Дополнительная литература

6. Асмолова, Марина Львовна. Искусство презентаций и ведения переговоров : учеб. пособие / М. Л. Асмолова ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно- технолог. бизнеса. - 2-е изд. - М. : РИОР [и др.], 2012. - 246 с.
7. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник /Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.
8. Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор /Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.
9. Голуб, Ирина Борисовна. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво : [учеб. пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2013. - 405 с.
10. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. - М.:Дашков и К, 2017. – 146 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
11. Непряхин Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.
12. Пахальян В.Э. Практическая психология. Введение [Электронный ресурс]/В.Э. Пахальян. - Саратов:Вузовское образование, 2015. 198 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
13. Самыгин, С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 440 с.
14. Фишер Р. Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения.<http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4249/4250>

7.3. Нормативные правовые документы

Не используются.

7.4. Интернет-ресурсы

1. Сайт Научной электронной библиотеки (e-library.ru). Доступ: <http://elibrary.ru>
2. Oxford Journals Archive - архив политематических научных журналов издательства Oxford University Press.
3. The American Association for the Advancement of Science (AAAS) - цифровой архив статей журнала Science.
4. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
5. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
6. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
7. Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
8. Web-сайт библиотеки СЗИУ – nwapa.spb.ru;
9. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (научно-практические статьи по маркетингу, рекламе, менеджменту, логистике, финансам и управлению персоналом) доступна со всех компьютеров СЗИУ по адресу <http://grebennikon.ru>. Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники

Не используются.

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

Материально-техническая база

Таблица 8

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов
4.	Прочее

Перечень информационных технологий, используемых в ходе изучения дисциплины:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business.