

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Хоружий Людмила Ивановна

Должность: Директор института экономики и управления АПК

Дата подписания: 15.07.2023 12:55:11

Уникальный программный ключ:

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –**

1e90b132d9b0e5160b015ddd2ch1e6a9



**МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)**

Институт экономики и управления АПК  
Кафедра связей с общественностью и речевой коммуникации



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.27  
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»**

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность: «Муниципальное управление»

Курс 3 \_\_\_\_\_

Семестр 6 \_\_\_\_\_

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2021

Москва,  
2021

Разработчик: Толкачев А.Н., к.ю.н.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«1» февраля 2021 г.

Рецензент: Зайцев А.А., заведующий кафедрой иностранных и русского языков  
ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, к.филол.н., доц.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«26» февраля 2021 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана 2021 года начала подготовки.

Программа обсуждена на заседании кафедры связей с общественностью и речевой коммуникации

протокол № 1 от «26» 02 2021 г.

Зав. кафедрой

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«26» 02 2021 г.

Согласовано:

Председатель учебно-методической комиссии института экономики и управления АПК Корольков А.Ф., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«26» 02 2021 г.

Заведующий выпускающей кафедрой кафедры государственного и муниципального управления и туризма Еремин В.И., д.э.н., проф.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«06» 02 2021 г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>АННОТАЦИЯ</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>5</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ</b> .....	<b>6</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> 6	
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>6</b>
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ .....	6
ПО СЕМЕСТРАМ.....	6
4.2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
4.3 ЛЕКЦИИ/ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/ ЗАНЯТИЯ .....	16
<b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b> .....	<b>22</b>
<b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>23</b>
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	23
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	36
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>36</b>
7.1 ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
7.3 НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ .....	36
7.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.	
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)</b> .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>39</b>
<b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>42</b>
Виды и формы отработки пропущенных занятий..	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>

**12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО  
ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....42**

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы учебной дисциплины**  
**Б1.В.27 «Управление конфликтами и организация переговорного процес-**  
**са»**

**для подготовки бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профиль «Муниципальное управление»**

**Цель освоения дисциплины** – является теоретическое изучение конфликта как социального феномена, овладение умениями и навыками в управлении конфликтами: их регулировании и поиске эффективных путей разрешения, а также организации и проведения переговорного процесса.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина **Б1.В.27 «Управление конфликтами и организация переговорного процесса»** входит в цикл дисциплин по выбору, осваивается в 6 семестре.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ПКос-1.1; ПКос-1.2; ПКос-1.3

**Краткое содержание дисциплины:** Теоретические основы конфликтов. Структура и динамика конфликтов. Конфликты между руководителями и подчиненными. Стратегии и тактики управления конфликтами в организации. Понятие, методы и пути оптимизации переговорного процесса. Организация переговорного процесса. Стратегии и тактики переговорного процесса. Психологические аспекты ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения переговоров.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

**Итоговый контроль по дисциплине:** зачет

### **1. Цель освоения дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» является: теоретическое изучение конфликта как социального феномена, овладение умениями и навыками в управлении конфликтами: их регулировании и поиске эффективных путей разрешения, а также организации и проведения переговорного процесса; также обеспечение более полного развития способностей личности к организации всей системы взаимодействия между участниками переговорного процесса и продуктивного общения, способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; усвоение основных принципов подготовки к переговорам: правил формирования переговорного досье, раскрытия основных положений разработки переговорной концепции, правил определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации; развитие способностей осуществлять деловое общение и регулировать межличностные и групповые конфликты; развитие умений находить решения,

наиболее устраивающие все стороны переговоров. Применительно к подготовке бакалавров в ходе обучения основное внимание уделяется проблемам, которые возникают в практике деятельности государственных и муниципальных органов.

## **2. Место дисциплины в учебном процессе**

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина включена в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности «Муниципальное управление»

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине Б1.В.27, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных и общепрофессиональных компетенций, представленных в таблице 1.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация студентов – оценка знаний и умений проводится постоянно на практических занятиях с помощью тестовых заданий, контрольных работ, устного опроса, выполнения упражнений, оценки самостоятельной работы студентов, включая доклады (рефераты), а также на контрольной неделе.

Промежуточная аттестация студентов проводится в форме контроля по дисциплине – **зачета**.

Образовательные результаты освоения дисциплины обучающимся, представлены в таблице 1.

## **4. Структура и содержание дисциплины**

### **4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.27 «УПРАВЛЕНИЕ КОН-  
ФЛИКТАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»**

№ п/п	Код компе- тенции	Содержание компетенции (или её ча- сти)	Индикаторы ком- петенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПКОС- 1.1;	Участвует в планирова- нии деятельности орга- нов государственной власти и органов мест- ного самоуправления		основы деятельности и взаимодействия органов государ- ственной власти и органов местного самоуправления; ор- ганизации деловых отношений, перего- ворного процесса и управления кон- фликтами	планировать взаимо- действие между участниками перего- ворного процесса, в том числе органами государственной власти и органов местного самоуправ- ления; регулировать конфликтные ситуа- ции	способами участия в деятельности и взаимодействия ор- ганов государ- ственной власти и органов местного самоуправления; инструментами ор- ганизации деловых отношений и пере- говорного процесса

ПКОС-1.2;	Демонстрирует умения в организации деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления		основы устройства и функционирования органов государственной власти и органов местного самоуправления в целях организации переговорного процесса и управления конфликтами	организовать участников переговорного процесса с представительством органов государственной власти и органов местного самоуправления в целях урегулирования конфликтами	способами и средствами организации деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, переговорного процесса в целях предотвращения и урегулирования конфликтных ситуаций	
ПКОС-1.3	Использует технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридиче-		характеристики и применение технологий и инструментов, обеспечивающих оказание госу-	использовать технологии, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг	Технологиями и инструментами, обеспечивающими оказание государственных и муни-	



		ским лицам		дарственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	физическим и юридическим лицам; налаживание диалога между участниками данных правоотношений	ципальных услуг физическим и юридическим лицам; налаживание диалога между участниками данных правоотношений и предотвращение конфликтных ситуаций
--	--	------------	--	---	--	---

Таблица 2

## Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	В т.ч. по семестрам
		№6
<b>Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>50,25</b>	<b>50,25</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>50,25</b>	<b>50,25</b>
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	18	18
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	18	18
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	0,25
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>57,75</b>	<b>57,75</b>
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям и т.д.)</i>	48,75	48,75
<i>Подготовка к зачёту (контроль)</i>	9	9
Вид промежуточного контроля:	зачёт	

## 4.2 Содержание дисциплины

Таблица 3

## Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа				Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ		ПКР	
Раздел 1. Конфликт: понятие, характеристика и виды	28	4	4			20
Раздел 2. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций	28	4	4			20
Раздел 3. Способы, формы и приемы переговоров	21	6	6			9
Раздел 4. Управление конфликтами	20,75	4	4			8,75

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа				Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ		ПКР	
в деловом общении в профессиональной сфере						
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25				0,25	
<b>Всего за 6 семестр</b>	108	18	18		0,25	57,75
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>0,25</b>	<b>57,75</b>

## Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1. Конфликт: понятие, характеристика и виды

#### Тема 1. Социальная природа, понятие и причины возникновения конфликтов

Понятие конфликта и его определение. Конфликт как наиболее острая и заключительная стадия развития и разрешения противоречия в системе общественных отношений. Объективная природа социальных конфликтов - противоречивость общественных отношений, социальная дифференциация и неравенство, многообразие социальных и природных условий, неравномерность экономического и политического развития, исторические, культурные и цивилизационные различия между народами и государствами. Социальный конфликт как явление естественное, историческое, осознанное, массовое, прогнозируемое и подверженное регулированию. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.

Социальная детерминация конфликтов. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов - природные, исторические, культурные, цивилизационные, экономические, политические, психологические, личностные. Ситуация несовпадения социальных интересов и ее разрешение как источник социальных конфликтов. Субъективная природа социальных конфликтов (разнообразие позиций и интересов, идей и взглядов, потребностей и желаний, знаний и ценностных ориентаций, убеждений и мнений). Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Личностная природа и детерминация конфликтных ситуаций. Объективные и субъективные причины конфликтов в современном российском обществе.

Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые, межнацио-

нальные, гражданские, межгосударственные, региональные, между коалициями государств, континентальные, т. е. мировые). Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности. Различение конфликтов по характеру субъектов (участников), по степени длительности и напряженности, по источникам и причинам возникновения, по социальным последствиям, по средствам, способам и формам урегулирования.

## **Тема 2. Структура конфликта и основные стадии его протекания**

Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.

Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, послеконфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (предконфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта. Послеконфликтный период и его особенности. Проблема эскалации конфликта: психологические и социальные основания. Динамика различных видов конфликта: длительных и перспективных, экономических и политических, психологических и личностных.

## **Тема 3. Межличностные и социально-групповые конфликты**

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.

Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.

Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых

конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов.

Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения. Конфликты между другими элементами социальной структуры общества. Социальная стабильность и социальная напряженность в системе общественных отношений современной России.

## **Раздел 2. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций**

### **Тема 4. Этика в переговорном процессе.**

Профессиональная этика в деловой среде. Кодекс этических требований компаний. Бизнес-этика в деловом общении и переговорном процессе. Нравственные эталоны и образцы поведения при общении «сверху вниз», «снизу вверх» и «по горизонтали».

Понятие «имидж», имиджелогия. Общая характеристика делового имиджа. Имидж делового человека как часть самопрезентации. Особенности имиджа делового мужчины. Особенности имиджа деловой женщины. Вербальный и невербальный имидж делового человека. Дресс-код в деловой среде. Основные принципы выбора деловой одежды.

### **Тема 5. Модели и стили ведения переговоров.**

Типы собеседников по стилю ведения переговоров. Индивидуальные стили ведения переговоров: стиль дипломатии, стиль давления, стиль логики.

Основные правила налаживания взаимоотношений между партнерами в ходе деловых переговоров. Барьеры в деловом общении. Основы создания благоприятной психологической атмосферы делового общения. Психологические приемы влияния на партнера во время деловой беседы. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Основные ошибки в ведении переговоров. Compliments и критика в деловой коммуникации. Вопросы партнеров по деловым переговорам и их психологическая сущность. Замечания и возражения в деловых переговорах.

Виды манипуляций, используемых в переговорном процессе. Манипуляции дипломатии, манипуляции давления, манипуляции логики, манипуляции с привлечением третьей стороны.

### **Тема 6. Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов. Переговоры с зарубежными партнерами**

Способы, технологии и инструменты, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам; налажи-

вание диалога между участниками данных правоотношений и предотвращение конфликтных ситуаций.

Особенности деловых коммуникаций в России. Понятие «национальный стиль поведения». Особенности делового общения в международной сфере. Некоторые культурные особенности общения народов мира. Языковые барьеры и методы их преодоления. Значение учета особенностей национального стиля поведения в деловом общении. Особенности американского, английского, немецкого, итальянского, французского, латиноамериканского, японского, арабского, китайского, корейского и российского стилей делового общения. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Национальные особенности невербального общения.

### **Раздел 3. Способы, формы и приемы переговоров**

#### **Тема 7. Особенности подготовки и этапы проведения переговоров.**

Содержательная и организационная подготовка переговоров. Психологический настрой. Документационная подготовка.

Совместное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников. Формы осуждения интересов и проблем (в том числе выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов, предложений, их обоснование); согласование интересов и выработка договоренностей.

#### **Тема 8. Основные стратегии ведения переговоров.**

Понятие стратегии переговоров. Стратегия «мягкого торга», стратегия «жесткого торга», «принципиальные переговоры», «контекстные переговоры». Особенности стратегии принципиальных переговоров, предлагаемой исследователями гарвардского проекта (Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон). Стратегии говорения и слушания в переговорном процессе.

Применение аргументации. Типы и правила аргументации. Техники аргументации. Убеждение и манипулирование в переговорном процессе.

Полемика в переговорном процессе. Спор в деловом общении и переговорном процессе. Методы и приемы ведения спора. Эристические уловки в деловых переговорах.

Говорение и стили речи. Слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды слушания: рефлексивное и нереплексивное слушание. Правила активного (рефлексивного) слушания. Рекомендации идеальному слушателю.

#### **Тема 9. Формы и приемы переговоров.**

Управление переговорами.

Подход создания коммуникационного поля. Коммуникационные эффек-

ты.

Выбор ситуации с постановки целей, определения факторов воздействия и применения технологий. Факторы воздействия: (рациональный (контекст) и эмоциональный (атмосфера). Контекст – как объединяющая основа, на которой строится взаимопонимание и взаимодействие. Атмосфера переговоров создается за счет обстановки и эмоций.

Метод SMART и его применение. Манипулирование и его виды. Раскодирование. Выбор оптимальных реакций и скорость их применения. Комплекс правил, в рамках которых проходит переговорный процесс, обеспечивающий защиту от манипулирования.

Приемы «жестких» и «мягких» переговоров. Отвлекающий маневр. Провокация.

Прессинг. Визуализация (презентация, демонстрация достижений, образцов). Обращение к авторитету (нагнетание имиджа производителя, продавца, товара). Логический подход.

#### **Раздел 4. Управление конфликтами в деловом общении в профессиональной сфере**

##### **Тема 10. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов**

Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.

Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Конфликтогенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом. Толерантность в конфликтной ситуации.

##### **Тема 11. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.**

Подготовка неконфликтогенного управленческого решения: описательная модель, эволюционнодинамическая модель, объяснительная модель, прогностическая модель, модель мотивов и целей. Принятие неконфликтогенного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми.

Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

## Тема 12. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтогенных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.

### 4.3 Лекции/практические занятия

Таблица 4

#### Содержание лекций/ практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ практических занятий	Формируемые компетенции (индикаторы)	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов/из них практическая подготовка
<b>Раздел 1. Конфликт: понятие, характеристика и виды</b>					
1.	Тема 1. Социальная природа, понятие и причины возникновения конфликтов	Лекция №1. Понятие и социальная природа возникновения конфликтов.	ПКОС-1.2.	Вопросы к опросу	2
2.	Тема 2. Структура конфликта и основные стадии его проте-	Практическое занятие № 1. Структура конфликта и основные стадии	ПКОС-1.1.	Упражнения	2



	кания	его протекания			
3.	Тема 3. Межличностные и социально-групповые конфликты	Лекция № 2. Межличностные и социально-групповые конфликты	ПКОС-1.3.	Вопросы к опросу	2
<b>Раздел 2. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций</b>					
4.	Тема 4. Этика в переговорном процессе.	Лекция №3. Правила и нормы поведения на переговорах.	ПКОС-1.1; ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.	Вопросы к опросу	2
5.	Тема 5. Модели и стили ведения переговоров	Практическое занятие №2. Формы и особенности ведения переговоров	ПКОС-1.1; ПКОС-1.2.	Выполнение упражнения	1
6.	Тема 6. Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов. Переговоры с зарубежными партнерами	Лекция №4. Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов. Переговоры с зарубежными партнерами	ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.	Вопросы к опросу	2
<b>Раздел 3. Способы, формы и приемы переговоров</b>					
7.	Тема 7. Особенности подготовки и этапы проведения переговоров.	Практическое занятие №3. Особенности подготовки и этапы проведения переговоров.	ПКОС-1.1; ПКОС-1.2;	Задания	1

8.	Тема 8. Основные стратегии ведения переговоров.	Лекция №5. Основные стратегии ведения переговоров.	ПКОС-1.1; ПКОС-1.3.	Вопросы к опросу	2
9.	Тема 9. Формы и приемы переговоров.	Практическое занятие №4. Формы и приемы переговоров.	ПКОС-1.3.	Тестирование	1
<b>Раздел 4. Управление конфликтами в деловом общении в профессиональной сфере</b>					
10.	Тема 10. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	Лекция №6. Проблемы прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов.	ПКОС-1.1.	Вопросы к опросу	1
11.	Тема 11. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.	Практическое занятие №5. Способы предупреждения конфликта.	ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.	Проведение дискуссии	1
12.	Тема 12. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	Лекция №7. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.	Вопросы к опросу	1

**Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины**

Таблица 5

№ п/п	№ раздела	Перечень вопросов для самостоятельного изучения
<b>Раздел 1. Конфликт: понятие, характеристика и виды (ПКОС-1.2; ПКОС-1.3).</b>		

1.	Тема 1. Социальная природа, понятие и причины возникновения конфликтов	<p>Понятие конфликта и его определение. Объективная природа социальных конфликтов. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.</p> <p>Социальная детерминация конфликтов. Объективные и субъективные причины конфликтов в современном российском обществе.</p>
2.	Тема 2. Структура конфликта и основные стадии его протекания	<p>Структура конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Окружающая среда конфликта. Психологические составляющие конфликта.</p> <p>Динамика протекания социальных конфликтов.</p> <p>Характеристика начала конфликта.</p> <p>Послеконфликтный период и его особенности. Проблема эскалации конфликта. Динамика различных видов конфликта</p>
3.	Тема 3. Межличностные и социально-групповые конфликты	<p>Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов.</p> <p>Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов.</p> <p>Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.</p> <p>Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.</p> <p>Основные разновидности социально-групповых конфликтов.</p>
<b>Раздел 2. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций (ПКОС-1.1; ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.)</b>		
4.	Тема 4. Этика в переговорном процессе	<p>Профессиональная этика в деловой среде. Нравственные эталоны и образцы поведения.</p> <p>Нормы и правила переговоров.</p> <p>Понятие «имидж», имиджелогия.</p> <p>Имидж делового человека как часть самопрезентации.</p>

5.	Тема 5. Модели и стили ведения переговоров	<p>Модели переговоров.          Индивидуальные стили ведения переговоров.          Основные правила налаживания взаимоотношений между партнерами в ходе деловых переговоров.          Барьеры в деловом общении.          Психологические приемы влияния на партнера во время деловой беседы.          Замечания и возражения в деловых переговорах.          Виды манипуляций, используемых в переговорном процессе.</p>
6.	Тема 6. Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов. Переговоры с зарубежными партнерами	<p>Способы, технологии и инструменты, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.          Особенности деловых коммуникаций в России.          Понятие «национальный стиль поведения». Особенности делового общения в международной сфере.          Национальные особенности невербального общения.</p>
<b>Раздел 3. Способы, формы и приемы переговоров (ПКОС-1.1; ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.)</b>		
7.	Тема 7. Особенности подготовки и этапы проведения переговоров.	<p>Содержательная и организационная подготовка переговоров.          Совместное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников.          Формы осуждения интересов и проблем.          Этапы переговоров.</p>
8.	Тема 8. Основные стратегии ведения переговоров.	<p>Стратегия переговоров.          Применение аргументации. Типы и правила аргументации. Техники аргументации.          Убеждение и манипулирование в переговорном процессе.          Полемика в переговорном процессе.          Говорение и стили речи.          Слушание в деловой коммуникации.</p>

9.	Тема 9. Формы и приемы переговоров.	<p>Управление переговорами.          Подход создания коммуникационного поля.          Коммуникационные эффекты.          Выбор ситуации переговоров.          Метод SMART и его применение.</p> <p>Манипулирование и Раскодирование.</p> <p>Приемы «жестких» и «мягких» переговоров.</p>
<b>Раздел 4. Управление конфликтами в деловом общении в профессиональной сфере (ПКОС-1.1; ПКОС-1.2; ПКОС-1.3.)</b>		
10.	Тема 10. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	<p>Факторы прогнозирования социальных конфликтов.</p> <p>Основные элементы процесса управления социальным конфликтом.</p> <p>Основные направления предупреждения социальных конфликтов.</p> <p>Конфликтотенное, нейтральное и синтонное поведение и общение с оппонентом.</p> <p>Толерантность в конфликтной ситуации.</p>
11.	Тема 11. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.	<p>Неконфликтотенное управленческое решение.</p> <p>Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми.</p> <p>Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.</p> <p>Управление ситуацией переговоров.</p>
12.	Тема 12. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	<p>Критерии, формы и факторы завершения конфликтов.</p> <p>Основные этапы разрешения конфликтов.</p> <p>Технология воздействия на оппонента в конфликте.</p> <p>Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов.</p> <p>Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации.</p> <p>Типология конфликтотенных личностей.</p> <p>Средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.</p>

## 5. Образовательные технологии

Таблица 6

### Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
1.	Социальная природа, понятие и причины возникновения конфликтов	Л	Установочная лекция
2.	Структура конфликта и основные стадии его протекания	ПЗ	Упражнение с коллективным обсуждением
3.	Межличностные и социально-групповые конфликты	ПЗ	Упражнение с индивидуальным выступлением
4	Этика в переговорном процессе	ПЗ	Круглый стол
5	Модели и стили ведения переговоров	ПЗ	Выступление с ораторской речью (самопрезентация)
6	Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов. Переговоры с зарубежными партнерами	Л	Проблемная лекция
7	Особенности подготовки и этапы проведения переговоров	ПЗ	Деловая игра: проведение дискуссии
8	Основные стратегии ведения переговоров	Л	Лекция с презентацией
9	Формы и приемы переговоров	ПЗ	Решение типовых задач
10	Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	Л	Лекция с применением практических ситуаций

11	Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта	ПЗ	Групповая дискуссия
12	Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	Л	Обзорная лекция с применением кейсов

## **6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

### **6.1. Примерные задания на контрольную работу**

#### **Контрольная работа №1 по Разделу 1.**

##### **1. Найдите определение объективных причин возникновения социальных конфликтов.**

- А) Экономические и политические причины, лежащие в основе конфликтного развития общества.
- Б) Несовпадение мнений, оценок и установок конкретных людей по вопросам развития общества.
- В) Обстоятельства социального взаимодействия людей, которые приводят к столкновению их интересов, мнений, установок.
- Г) Причины изменения динамики, длительности и процесса протекания конфликта.

##### **2. Объективные предпосылки и причины конфликтов таковы:**

- А) Противоречивость общественных отношений.
- Б) Противоречивая природа личности.
- В) Социальная дифференциация и общественное неравенство.
- Г) Социальная структура общества.

##### **3. Личностные причины конфликтов обусловлены:**

- А) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы;
- Б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.
- В) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов;
- Г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей.

**4. Структура конфликта выражается такими понятиями:**

- А) Объективные условия и субъективный фактор.
- Б) Интересы личности, мотивы, потребности, направленность.
- В) Участники, условия протекания, действия сторон, способы противодействия.
- Г) Личностная, групповая и социальная структура.

**5. Под объектом конфликта понимается:**

- А) Объективное условие, которое приводит к его возникновению.
- Б) Материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся участники конфликтующих сторон.
- В) Обстоятельства протекания конфликта, не зависящие от личности.
- Г) Все то, что объективно предопределяет конфликт.

**6. Основными принципами конфликтного противоборства выступают:**

- А) Мотивы, потребности, интересы участников.
- Б) Психологические, материальные и духовные интересы участников конфликта.
- В) Концентрация сил, координация сил, поиск уязвимого места, экономия сил и времени.
- Г) Целеполагание, конкретность, всесторонность, направленность.

**7. К сфере стратегии конфликтного взаимодействия относится:**

- А) Соперничество, компромисс, сотрудничество, приглашение.
- Б) Совокупность конкретных приемов воздействия на оппонента.
- В) Продуманные средства предотвращения конфликта.
- Г) Учет объективных условий протекания конфликта.

**8. Стратегии поведения человека в трудных ситуациях различаются на:**

- А) Конструктивная и деструктивная;
- Б) Активная и пассивная;
- В) Приспособление и уход;
- Г) Спокойствие и напряженность.

**9. Основными функциями конфликта являются:**

- А) Только конструктивные функции.
- Б) Только деструктивные функции.
- В) Конструктивные и деструктивные функции.
- Г) Негативное влияние на общество и человека.



**10. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.
- Г) ассоциативные методы.

**Контрольная работа №2 по Разделу 2.**

Ситуация 1. Инициирование позитивного настроения на презентацию  
Вы проводите презентацию нового продукта для группы лиц (10-15), представляющих разные компании и незнакомых друг с другом. Реакция этих людей вам неизвестна. Как разогреть атмосферу и инициировать позитивное эмоциональное отношение слушателей?

Решение

---

Ситуация 2. «Развеять сомнения»  
Мы знаем такие компании как A|B|C|D. . . . А о вас ничего не знаем. Как раскодировать посыл заказчика и какой прием мы должны применить?

Решение

---

Ситуация 3. Решение проблемы срыва контрактов.  
У менеджера наилучшие показатели в фирме по количеству предварительных договоров на поставку оборудования. Однако по числу контрактов, которые завершились реальными поставками, он существенно уступает своим коллегам. Выяснилось, что контракты были заключены в жесткой форме, хотя внешне в достаточно дружественной атмосфере. Какие приемы переговоров применяли друг против друга партнеры?

Решение 3. \_\_\_\_\_ .

Ситуация 4. «Приемы установки связи в условиях возвеличивания конкурента покупателем».

Вы — поставщик и по телефону сделали коммерческое предложение топ-менеджеру фирмы-закупщика «Х». Собеседник легко парирует ваши предложения:

-У нас уже есть поставщик! Он нас устраивает. Условия приемлемые.  
Но данный клиент вам нужен не только сейчас, но и на перспективу.  
Как вы поступите?

Решение 4. \_\_\_\_\_

Ситуация 5. Переговоры с поставщиками при дефиците средств на закупку и обеспечение кредита

Индивидуальный предприниматель получил большие заказы на поставки бижутерии без предоплаты. Но у него проблема — отсутствие капитала для закупок у поставщиков и отсутствия имущества для залога, чтобы получить банковский кредит. Заказчики ему не доверяют и предоплаты не выдают.

С каким приемом может поработать этот предприниматель-закупщик? Предложите три варианта, которые закупщик применит на переговорах с поставщиком в последовательности от большего компромисса со стороны поставщика к меньшему.

Решение \_\_\_\_\_ 5.

Ситуация 6. Найдите как можно больше решений выхода из ситуации — клиент требует такую скидку, которую вы не можете предоставить.

Это задание позволяет выявить творческий характер мышления ...

Решение 6. \_\_\_\_\_.

Ситуация 7. «Как рационально использовать эмоциональный настрой покупателя»

После успешной демонстрации, товар покупателю понравился. Покупатель к нам расположен, но оказался шокирован ценой. Он отказывается обсуждать свойства товара, будучи озадаченным проблемой цены.

Но у вас есть приемы, которые могут помочь в этой ситуации.

Решение \_\_\_\_\_ 7.

Ситуация 8. Вы продавец итальянской мебели под заказ-прямые поставки(оптом или в розницу). Ведете переговоры с потенциальным покупателем.

Как создать ажиотаж вокруг вашего товара.

Решение \_\_\_\_\_ 8.

Ситуация 9. Поставщик хочет получить предоплату в течение 30 дней. Вы имеете возможность сделать аванс 40 %. Он не согласен и слушает сам себя. Но нужно договориться... Оптимальный прием?

Решение

9. \_\_\_\_\_

Ситуация 10. Как договориться с тем, кто думает, что только он знает «как?»  
Этот прием проводят тогда, когда к партнеру(эпилептоид) подступиться сложно, но у него большой жизненный опыт. Какие контекст и прием здесь возможны?

Решение

10.

\_\_\_\_\_.

### **Контрольная работа №3 по Разделу 3.**

Ситуация 1. «Как решить деловой вопрос с тем, кто любит поговорить о личном?»

На переговорах клиент(истероид) жалуется на свои проблемы и хочет выговориться.

Решение

11.

\_\_\_\_\_.

Ситуация 2. «Как вести переговоры с тем, кто всегда убегает»

Партнер напряжен, спешит и тянет ближе к делу. Ситуация повторяется не первый раз. Как поспеть за быстроногим? Что будет оптимальным для бизнес-диалога?

Решение \_\_\_\_\_.

Ситуация 3. «Как установить связь, если весь заказ мы не получим»

Когда на переговорах проблема становится преградой к дальнейшему диалогу - вы уперлись в стену. Партнер(истероид). Применим самый оптимальный прием борьбы с большой проблемой.

Решение

13.

\_\_\_\_\_.

Ситуация 4. «Как разрушить нагромождение проблем»

Может быть время такое... я стал часто встречать уставших людей. Им вообще не хочется ни разговаривать - ни слушать. Пробудить их можно

знакомыми вам приемами «сенсация» и «шок». А как не напрягать, но включить в дело?

Решение \_\_\_\_\_.

Ситуация 5. «Как выйти из проигранной ситуации»

У вас на переговорах появилось три фактора:

- потеря статуса
- исчерпанность средств воздействия,
- появление ощущения прокола - появилось слабое место.

Решение \_\_\_\_\_ 16.

Ситуация 6. «Как быть если вместо переговоров вы попали на высокопарную речь»

Переговорщик оказался докладчиком. Так мне рассказывали про продажу (мне же) франшизы. Ему хочется, чтобы его слушали и соглашались! Он увлечен собой... а я для него в роли микрофона. Наш Прием?

Решение \_\_\_\_\_ 17.

Ситуация 7. «Как помочь клиенту убедить самого себя»

Партнер сомневается и готов нас уже критиковать! Может перебежать на его сторону –уйти из противников в союзники? Чтобы он сам ответил на свои вопросы и этим убедил себя?

Решение \_\_\_\_\_ 19.

Ситуация 8. «Как девальвировать аргументы переговорщика»

Когда партнер логичен и настойчив(аналитический способ) - его сложно сбить с пути.

Как обесценить аргументы партнера, особенно самые главные аргументы?

Решение \_\_\_\_\_.

Ситуация 9. В офисе закупщика одной из сетей....

Закупщик (как бы по секрету): *-Мы планируем открытие еще 20 торговых точек по Москве и также подумываем об экспансии в регионы. При таком объеме продаж было бы здорово иметь от вас максимальную скидку прямо сейчас. Кстати, мы объявили наши условия всем игрокам рынка, так что если для вас такие условия будут затруднительны, возможно, нам их предложат другие*

компании. Но с вами мы решили поговорить в первую очередь (уже сотрудничали-есть отношения)...

Представитель компании-производителя: -Да, спасибо за информацию, но сейчас мы работаем только по нескольким торговым точкам.

Закупщик (огорчен): -Да, но цена должна быть заложена уже сейчас... Решайте или мы обратимся к другим партнерам...

Закупщик (манипулятор) строит воздушные замки, да и конкуренты вряд ли так наивны, как представляет закупщик. Но нам нужно сохранить дружеские отношения с закупщиком.

Решение \_\_\_\_\_.

Ситуация 10. «Как развить интригу в переговорах»

У Ремарка, кажется в романе "Земля обетованная" есть описание одного галериста. Как он строил общение с клиентом. Картина, которую он намеревался продать, стояла на мольберте, накрывая драпировкой, угол торчал. И ждал, пока покупатель сам не попросит. Что за прием?

Решение \_\_\_\_\_.

#### **Контрольная работа № 4 по Разделу 4.**

1. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

2. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

3. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

4. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторонучастниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

5. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

7. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики:

неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

8. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

9. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

10. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

## Контрольная работа № 5 по Разделу 4.

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

2. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

3. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

5. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

6. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт.

7. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

8. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

9. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

10. Технологии рационального поведения в конфликте — это:



- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

## **6.2. Примерный перечень вопросов к устному опросу для текущего контроля**

### **Раздел 1. Конфликт: понятие, характеристика и виды**

1. Социальная детерминация конфликтов. Объективные предпосылки и факторы возникновения социальных конфликтов
2. Виды конфликтов.
3. Социальные конфликты в различных сферах общественной и человеческой жизнедеятельности.
4. Структура конфликта и основные стадии его протекания
5. Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации.
6. Динамика протекания социальных конфликтов.
7. Послеконфликтный период и его особенности.
8. Проблема эскалации конфликта.
9. Динамика различных видов конфликта.
10. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов.
11. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов.
12. Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов.

### **Раздел 2. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций**

13. Переговорный процесс как вид деловых коммуникаций
14. Профессиональная этика в деловой среде.
15. Модели и стили ведения переговоров.
16. Индивидуальные стили ведения переговоров.
17. Барьеры в деловом общении.
18. Виды манипуляций, используемых в переговорном процессе.

19. Особенности переговоров с участием представителей государственных и муниципальных органов.
20. Особенности деловых коммуникаций в России.

### **Раздел 3. Способы, формы и приемы переговоров**

21. Способы переговоров.
22. Формы и приемы переговоров
23. Особенности подготовки и этапы проведения переговоров.
24. Основные стратегии ведения переговоров. Понятие стратегии переговоров.
25. Убеждение и манипулирование в переговорном процессе.

### **Раздел 4. Управление конфликтами в деловом общении в профессиональной сфере**

26. Спор в деловом общении и переговорном процессе.
27. Формы и приемы переговоров.
28. Управление конфликтами в деловом общении в профессиональной сфере
29. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов
30. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
31. Процесс разрешения конфликтов.
32. Управление постконфликтной ситуацией.

### **6.3. Перечень вопросов для зачета**

1. Конфликт и его стадии.
2. Переговорный процесс и его стадии.
3. Переговоры с зарубежным партнером. Национальные стили ведения переговоров.
4. Роль переговоров в деловом сообществе.
5. Деловой этикет и его роль в переговорном процессе.
6. Индивидуальные стили ведения переговоров.
7. Основные ошибки в ведении переговоров.
8. Имидж делового человека и его влияние на переговорный процесс.
9. Бизнес-этика и переговорный процесс.
10. Особенности стратегии принципиальных переговоров, предлагаемой исследователями гарвардского проекта (Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон).
11. Слушание в переговорном процессе.
12. Спор в деловом общении и переговорном процессе. Методы и приемы ведения спора.

13. Спор в переговорном процессе. Эристические уловки в деловых переговорах.
14. Убеждение и манипулирование в переговорном процессе.
15. Основные правила налаживания взаимоотношений между партнерами в ходе деловых переговоров.
16. Бизнес-этика в деловом общении и переговорном процессе. Нравственные эталоны и образцы поведения при общении «сверху вниз», «снизу вверх» и «по горизонтали».
17. Деловой этикет в переговорном процессе.
18. Психология переговорного процесса: основы создания благоприятной психологической атмосферы делового общения.
19. Психология переговорного процесса. Психологические приемы влияния на партнера во время деловой беседы.
20. Психология переговорного процесса. Запрещенные приемы во время деловой беседы.
21. Психология переговорного процесса. Compliments и критика в деловой коммуникации.
22. Вопросы партнеров по деловым переговорам и их психологическая сущность.
23. Замечания и возражения в деловых переговорах.
24. Стили ведения переговоров: стиль дипломатии, стиль давления, стиль логики.
25. Манипулирование сознанием в переговорном процессе. Виды манипуляций, используемых в переговорном процессе.
26. Манипуляции давления и методы противостояния им в переговорном процессе.
27. Дипломатические манипуляции и методы противостояния им в переговорном процессе.
28. Логические манипуляции и методы противостояния им в переговорном процессе.
33. Манипуляции с привлечением третьей стороны и методы противостояния им в переговорном процессе.
29. Барьеры в деловом общении.
30. Основные виды документов, являющихся результатами переговоров.
31. Основные стратегии ведения переговоров: стратегия «мягкого торга», стратегия «жесткого торга», «принципиальные переговоры».
32. Динамика переговорного процесса: этапы проведения переговоров.
33. Особенности подготовки проведения переговоров. Содержательная и организационная подготовка переговоров.
34. Аргументация в переговорном процессе. Типы и правила аргументации. Техники аргументации.
35. Виды слушания. Типичные ошибки при слушании
36. Спор. Правила ведения спора.
37. Этика спора.
38. Эристические уловки. Их виды и особенности.

39. Особенности кризисной коммуникации. Кризисы и пути их разрешения.
40. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.

### 6.5. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов с критериями выставления оценок по системе «зачет», «незачет».

#### Критерии оценивания результатов обучения

Таблица 8

Оценка	Критерии оценивания
Зачет	оценку «зачет» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – высокий, хороший и удовлетворительный.
Незачет	оценку «незачет» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Данилов В.А. Технология ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие. Ч. 1. Переговорный процесс как форма деловых коммуникаций.
2. Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). - Электрон. текстовые дан. - Москва, 2019. - 151 с.
3. Данилов В.А. Технология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебное пособие. Ч. 2. Алгоритм и динамика переговорного процесса. Россий-

ский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). - Электрон. текстовые дан. - Москва, 2019. - 142 с.

4. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров : учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва : Аспект Пресс, 2010. 190. с.

5. Психология и этика делового общения : учебник для студентов высших учебных заведений /под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. 415 с.

6. Ротенко Л.А. Культура делового общения. Нормы официально-деловой письменной речи: Учебное пособие / Л.А. Ротенко. – М.: Изд-во РГАУ – МСХА, 2016. – 103 с.

7. Ротенко Л.А. Культура устной деловой коммуникации: Учебное пособие / Л.А. Ротенко. М.: Изд-во РГАУ-МСХА, 2016. 233 с.

8. Толкачев А.Н. Свой среди чужих: переговоры изнутри.-Спб. Питер. 2018. 420 с.

### *7.2. Дополнительная литература*

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2006. 304 с.

2. Мазалев В.В. Переговоры / Пер. с фр. 5-е изд. СПб.: Нева, 2012. 122 с. (Школа бизнеса).

3. Толкачев А.Н. Коммерческий договор: от идеи до исполнения. -М. ЭКС-МО. 2009. 386 с.

4. Хлюстова, Т.В. Этика делового общения: Учебное пособие / Т.В. Хлюстова. М.: Изд-во РГАУ-МСХА, 2016.

### *7.3. Нормативные правовые акты*

1. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе».

2. Конституция Российской Федерации: 12 декабря 1993 г. Офиц. текст с поправками. Историко-правовой комментарий / [авт. историко-правового комментария Б.А. Страшун] – М.: Омега-Л, 2011.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации: официальное издание / Российская Федерация. Кодексы. – М.: Омега-Л, 2011.

4. О средствах массовой информации [Электронный ресурс]: закон РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 (в ред. ФЗ от 28.07.2012 N133-ФЗ) // Консультант Плюс – Режим доступа:

«<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=127218>

#### **7.4. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

На кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (6 корпус, 246 ауд.) имеются методические материалы, учебно-методические пособия, словари, комплекты тестов

- Методические указания для практических занятий
  - Методические указания для подготовки, написания и защиты рефератов по дисциплине.
  - Комплекты раздаточных материалов.
  - Комплекты тестов по указанным в программе разделам.
  - Комплект словарей и справочных пособий.
- Комплект учебно-методических пособий по нормативному аспекту культуры речи.
- На занятиях используются примеры видео, аудио и печатные рекламы и ПР документов из свободного доступа, а также CD и DVD диски с образцами рекламы.

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Gurn/korol/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Gurn/korol/) Королько В. Основы публичных речей
2. [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Gurn/korol/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Gurn/korol/) Планета СМИ
3. <http://www.elitalitera.ru> Теория и практика связей с общественностью
4. [http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF\\_library\\_economic\\_plus\\_4.html](http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_economic_plus_4.html)

#### **9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. <http://gramota.ru/> – справочно-информационный портал. Культура письменной речи (открытый доступ)
2. <http://www.rusyaz.ru/> – справочная служба русского языка (открытый доступ)
3. <http://www.edu.ru/> – нормативные документы, учебные, периодические издания, электронные библиотеки, каталоги, сайты (открытый доступ)
4. <https://dic.academic.ru/> – словари и справочники (открытый доступ)
5. <http://yarus.asu.edu.ru/> – научно-образовательный портал русского языка

а. «Ярус» (открытый доступ)

6. <http://www.studentlibrary.ru> – ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА".

а. Студенческая электронная библиотека (открытый доступ)

7. <http://www.knigafund.ru> – Электронно-библиотечная система «Книга-Фонд» – базовая библиотека для любого вуза и студента (открытый доступ)

8. <https://www.book.ru> – ЭБС BOOK.ru – электронно-библиотечная система от правообладателя (открытый доступ)

9. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) Справочная правовая система «Консультант Плюс».

10. Справочная правовая система «Гарант».

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудиторный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева: специализированные аудитории, оснащенные спецоборудованием для проведения лекционных занятий (средства мультимедиа) и для проведения практических занятий (средства мультимедиа или компьютерные классы с доступом к сети Интернет, информационным базам данных для тестирования).

Библиотечный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева (учебная, научная, монографическая литература, словари, справочники-практикумы).

### **Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями**

Таблица 9

№ учебного корпуса (адрес*)	№ помещения	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-----------------------------	-------------	--	---

№ 6 (Тимирязевский пр.1/2)	6 к., 250 а.	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы	CeID-1800/512/80/DVD-R ин.№ 558788/200 Доска белая ин.№ 558762/2 Мультимедийный проектор BENC MW526E ин.№ 210138000003859 Крепление для проектора ин.№ 558769/1 Экран с электроприводом ин.№ 558771 Копозиция стол+2 студ.стула Медалист 120*50*76- 6 шт. ин.№ 594115 - 594120 Парты + скамейки (Комплект Медалист)-12 шт. ин.№ 593972 - 593984
-------------------------------	--------------	--	---

№ 6 (Тимирязевский пр.1/2)	6 к., 249 а.	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы	Доска школьная 1-эл. 170*100 магнитно-мел. ин.№ 598946 Стол аудиторный ин.№ 558588 18 шт. Стул ученический ин.№ 558591 36 шт. Стол для преподавателя ин.№ 558592/2 Стул ИЗО ин.№ 558590 1 шт.
-------------------------------	--------------	--	--



№ 6 (Тимирязевский пр.1/2)	6 к., 248 а.	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы	Доска школьная 1-эл. 170*100 магнитно-мел. ин.№ 598947 Стулья лекционные ИСЦ с откидн.столиком и пюпитром 24 шт. Стул для посетит. "ISO хром" (т.серый) 1 шт. Стол переговорный на 8-10 мест 220*120*76+2 сектора +4 опоры ин.№ 598951 Стол письменный ин.№ 554542
№ 6 (Тимирязевский пр.1/2)	6 к., 251 а.	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы	Доска меловая – 1 шт. Парты + скамейки (Комплект Медалист)-11 шт. ин.№ 593960 - 593971 Стол письменный ин.№ 554542 Стул для посетит. "ISO хром" (т.серый)1 шт.
Лиственничная аллея, 2, кор.1		Центральная научная библиотека им. Н.И. Железнова. Читальные залы	9 читальных залов (5 компьютеризированных), организованных по принципу открытого доступа и оснащенных WiFi , Интернет-доступом
Верхняя аллея, 1		Общежитие Ком- №9. ната самоподготовки для	

## **11. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины**

На кафедре и в библиотеке имеются методические рекомендации, словари, учебные пособия к практическим занятиям.

Бакалавры выполняют тренировочные упражнения, направленные на совершенствование устной и письменной деловой речи, создают и редактируют тексты, принадлежащие к разным жанрам письменной деловой речи, работают с текстами документов различного характера и назначения, составляют образцы служебных документов и писем, работают над составлением текстов устного выступления в официально-деловом стиле, готовятся к публичному выступлению, участвуют в деловой, ролевой игре, обсуждении деловых ситуаций, связанных со спецификой служебного общения.

### **Виды и формы обработки пропущенных занятий**

Студент, пропустивший занятия обязан подготовить развернутый конспект по пропущенной теме и отвечать по нему на вопросы.

Студент, пропустивший лекционные занятия, обязан переписать и отчитаться по пропущенным лекциям (во внеучебное время ответить лектору пропущенные лекции и показать текст лекций).

Студент, пропустивший практическое занятие, обязан самостоятельно выполнить задания, которые были рассмотрены на занятии: выполнить упражнения, тестовые задания и сдать их преподавателю, выполнить домашнее задание и отчитаться по нему на ближайшем занятии. Все возникающие вопросы, связанные с выполнением данных работ, должны быть выяснены с лектором и преподавателем, ведущим практические занятия, заранее.

### **1. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

При организации учебного процесса по изучению дисциплины необходимо учитывать принципиальную особенность концепции новых Федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования – их компетентностную ориентацию. *Компетентностный подход* – подход, нацеленный на результат образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных ситуациях. Ориентация на формирование компетенций предопределяет необходимость коренной перестройки содержания и технологий обучения, обеспечивающих достижение ожидаемых результатов, совершенствование средств и процедур оценки этих результатов, а также индивидуальных оценочных средств для студентов.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе *активных и интерактивных форм проведения* занятий (деловых и ролевых игр, разбор упражнений), в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных

навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью рабочей программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины.

Лекция – главное звено дидактического цикла обучения. Её цель – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Рекомендуется использовать различные типы лекций: вводная, мотивационная (возбуждающая интерес к осваиваемой дисциплине); подготовительная (готовящая студента к более сложному материалу, или нацеливающая его к более углубленному рассмотрению материала на практическом занятии); установочная (направляющая студентов к источникам информации для дальнейшей самостоятельной работы), интегрирующая (дающая общий теоретический анализ предмета) и др. Данная рабочая программа обеспечивает координацию и согласованность различных видов учебной работы, которые имеют разный удельный вес в общем объеме учебной нагрузки.

Новые подходы к руководству и контролю за самостоятельной работой. Это особенно важно в связи с повышением объема и значимости самостоятельной работы студентов и увеличением доли занятий, проводимых в интерактивной форме. Следует также учитывать изменение соотношения между количеством часов, выделяемых на лекции и практические занятия.

Практические занятия проводятся по узловым и наиболее сложным вопросам учебной программы. Оно может быть построено как на материале лекций, так и без чтения предварительной лекции. Главная и определяющая особенность любого практического занятия, любых форм его проведения – наличие элементов дискуссии, проблемности, диалога между преподавателем и студентами и самими студентами.

При разработке рабочей программы дисциплины обеспечивается координация, согласованность лекций, практические занятия и форм их проведения, разграничение рассматриваемых на них вопросов. Некоторые вопросы по усмотрению автора рабочей программы в зависимости от методического и кадрового обеспечения учебного процесса сгруппированы в укрупненные темы практических занятий, использованы для формулировки тем деловых игр, дискуссий и других интерактивных форм занятий. Тематика может корректироваться, уточняться.

Руководство и контроль за самостоятельной работой предполагает необходимость разработки методических рекомендаций и заданий. Задания для самостоятельной работы составляются, как правило, по темам и вопросам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Задание необходимо оформить с указанием конкретного вида самостоятельной работы:

1. конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;

2. проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе) и подготовка к участию в тематических дискуссиях, деловых, ролевых играх;
3. выполнение контрольных работ, творческих заданий;
4. выполнение упражнений;
5. работа с тестами и вопросами для самопроверки;

Пакет заданий для самостоятельной работы рекомендуется выдавать в начале семестра, определив сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на занятиях, заслушивание рефератов, проверка письменных работ и т.д.

При проведении текущей и промежуточной аттестации студентов используется традиционная система оценки знаний. При проведении текущей и промежуточной аттестации важно учесть все виды работ, оценить уровень знаний студентов по всем разделам и темам учебной дисциплины.

**Программу разработал (и):**

ФИО, ученая степень, ученое звание

Толкачев А.Н., к.ю.н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу модульной дисциплины Б1.В.27 «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» (квалификация выпускника – бакалавр).

Зайцевым Алексеем Анатольевичем, заведующим кафедрой иностранных и русского языков ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, к.филол.н., доц. (далее по тексту рецензент), проведено рецензирование рабочей программы дисциплины ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса» по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление», разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА им. К.А. Тимирязева» на кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (разработчик – Толкачев А.Н., доцент кафедры связей с общественностью и речевой коммуникации).

Рассмотрев представленные на рецензирование материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса»
2. Управление конфликтами и организация переговорного процесса» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам.
3. Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина включена в цикл дисциплин обязательной части социально-гуманитарного модуля учебного плана, части учебного цикла – Б1.
4. Представленные в Программе цели дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление».
5. В соответствии с Программой за дисциплиной ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса»
6. Управление конфликтами и организация переговорного процесса» закреплено 4 компетенции. Дисциплина ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса»

7. Управление конфликтами и организация переговорного процесса» и представленная Программа способна реализовать их в объявленных требованиях.

8. *Результаты обучения*, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

9. Общая трудоёмкость дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» составляет 3 зачётные единицы (108 часов).

10. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Дисциплина «Управление конфликтами и организация переговорного процесса»

11. «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и возможность дублирования в содержании отсутствует.

12. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемых при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

13. Программа дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» предполагает занятия в интерактивной форме.

14. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, соответствуют требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» .

15. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления с ораторской речью, участие в дискуссиях, в тестировании, работа над домашним заданием, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что соответствует статусу дисциплины, как дисциплины обязательной части социально-гуманитарного

модуля учебного плана, части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» .

16. Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

17. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 4 источника (базовый учебник), дополнительной литературой – 4 наименования соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» .

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса» обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

19. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине ««Управление конфликтами и организация переговорного процесса»».

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенного рецензирования можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Управление конфликтами и организация переговорного процесса» по направлению: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности: «Муниципальное управление» , разработанная доцентом кафедры связей с общественностью и речевой коммуникации Толкачевым А.Н. соответствуют требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Зайцев А.А., заведующий кафедрой иностранных и русского языков  
ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, к.филол.н., доц.  
\_\_\_\_\_ « 20 » 02 2017  
(подпись)





