

## Аннотация к рабочей программе

### дисциплины «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет»

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов комплекса **основных знаний и умений в области** делового протокола и этикета в ходе **ведения и организации переговоров.**

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение основных норм и правил международного этикета и протокола в области бизнеса;
- освоение навыков организации деловых переговоров; выработка манер культурного человека;
- овладение способами разрешения конфликтных ситуаций в ходе переговоров;
- ознакомление со способами эффективной организации переговоров с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;
- овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;
- ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе ведения переговоров;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с деловым партнером.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7);
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

#### **Разделы дисциплины:**

1. Этика как наука и явление духовной культуры
2. Современный этикет
3. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения
4. Переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров
5. Деловая переписка и делопроизводство

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики  
и межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью) О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 02 » 09 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Роль процедур в переговорах: протокол и этикет

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность)

37.03.02

(шифр согласно ФГОС)

Конфликтология

и наименование направления подготовки (специальности)

Социально-трудовые конфликты

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения

очная

( очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «24» 02 2015 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии, протокол № 1 от «31» 08 2016 г.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Разработчик программы  
к.п.н., доцент \_\_\_\_\_ С.В. Дюмина

Директор научной библиотеки Владелец \_\_\_\_\_ В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 от 24.02 2016 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2016 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от 26.03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2018 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от 29.03 2019 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2019 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина




Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

  
Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от «23» 06 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

  
Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области делового протокола и этикета в ходе ведения и организации переговоров.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- изучение основных норм и правил международного этикета и протокола в области бизнеса;
- освоение навыков организации деловых переговоров;
- выработка манер культурного человека;
- овладение способами разрешения конфликтных ситуаций в ходе переговоров;
- ознакомление со способами эффективной организации переговоров с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;
- овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;
- ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе ведения переговоров;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с деловым партнером.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны **знать:**

- основные условия и способы восприятия и понимания партнера по деловому общению в процессе переговоров;
- индивидуально-личностные, поведенческо-психологические особенности делового партнера для установления эффективного взаимодействия с ним в ходе переговоров;
- международные нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров для установления взаимодействия с деловыми партнерами;
- способы эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач в коллективе;
- предмет и объект профессиональной этики и протокола
- основные характеристики, приемы и принципы организации деловых переговоров;
- основные нормы и правила международного этикета и протокола для цивилизованной организации переговорного процесса;
- способы психологического воздействия, используемые в процессе переговоров, правила организации эффективной убеждающей информации с учетом специфики менталитета делового партнера, его индивидуально-психологических особенностей.

**уметь:**

- организовать деловые переговоры, используя общепринятые международные этические правила и нормы;
- преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в ходе ведения переговоров, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения;
- оценивать свои собственные модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов;
- критически оценивать свои достоинства и недостатки, использовать методы и техники для личностного и профессионального роста;

- использовать теоретические знания для организации профессионального общения на основе общепринятых этических правил и норм;
- организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.

**владеть:**

- основными коммуникативными приемами и методами для установления успешного взаимодействия;
- способностью целенаправленного поиска и восприятия информации, навыками ее анализа, структурирования, обобщения для совершенствования системы знаний об эффективном установлении контактов во время ведения переговоров, воздействии на деловых партнеров, управлении конфликтами;
- приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия на основе профессиональных этических норм и принципов с учетом индивидуальных особенностей партнеров по общению;
- приемами и методами для развития своих собственных личностных и профессиональных качеств, использовать их в реальной жизни;
- способами принятия решений в ситуациях делового взаимодействия;
- методами развития мотивации к профессиональному развитию и формированию профессионально-важных качеств переговорщика.

У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7)
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

## **2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет» представляет дисциплину базовой вариативной части блока «Обязательные дисциплины» с индексом Б1.В.07 учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, изучаемую на 1 курсе во 2 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины по видам учебных занятий

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1

Виды учебной работы	Всего, часов
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	Понятие об этике, морали, этикете. Факторы, оказывающие влияние на этичность поведения человека. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с этикой бизнеса и этикой поведения. Общие и частные принципы этики поведения в сфере осуществления профессиональной деятельности. Требования современного делового этикета. Деловой протокол при проведении переговоров. Этика сферы предпринимательства как вид профессиональной этики Морально-этические основы культуры бизнес-отношений. Виды морали: советская мораль, мораль «дикого» рынка и мораль рыночных отношений. Этика поведения в сфере деловых отношений и бизнеса. Наиболее распространенные формы аморального поведения в бизнесе. Типы бизнесменов по критерию нравственности. Современные этические принципы делового поведения
2.	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	Понятие делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Коммуникативные качества речи: богатство, выразительность, ясность, точность, правильность, уместность, чистота, правильность, содержательность Деловое общение в мире бизнеса.
3.	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	Этика беседы и культура речи. Приветствия как знак вежливости. Порядок представления и знакомств. Компоненты общения (вербальные, вокальные, визуальные). Личное резюме.
4.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых	Деловые переговоры. Этапы переговорного процесса. Основные этапы подготовки переговоров: организационная подготовка, содержательная подготовка. Организация ме-

	переговоров	ста проведения переговоров, встречи делегации, формирование делегации и др.
5.	Организация и проведение деловых переговоров	Основные этапы и методы проведения деловых переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод.
6.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	Организация и проведение протокольных мероприятий. Этикет ведения переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров
7.	Деловая переписка и делопроизводство.	Общая характеристика делопроизводства. Деловая переписка (служебная переписка, деловая корреспонденция). Различные виды официальных документов, входящих в систему информационно-справочной документации и используемых для обмена информацией в деловой деятельности организаций и граждан. Классификация деловой переписки по различным основаниям.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Этика как наука и явление духовной культуры.	2	0	1	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 1-2 недели	ПК-7 ПК-8
2.	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	2	0	2	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 3-4 недели	ПК-7 ПК-8
3.	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	2	0	3	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 5-6 недели	ПК-7 ПК-8
4.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	4	0	4,5	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 7-10 недели	ПК-7 ПК-8
5.	Организация и проведение деловых переговоров	4	0	6,7	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 11-14 недели	ПК-7 ПК-8
6.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных	2	0	8	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 15-16 недели	ПК-7 ПК-8



	переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.						
7.	Деловая переписка и делопроизводство.	2	0	9	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 17-18 недели	ПК-7 ПК-8

## 4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	2
2	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	2
3	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	2
4	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	4
5	Организация и проведение деловых переговоров	4
6	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	2
7	Деловая переписка и делопроизводство.	2
	Итого	18

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Срок выполнения, неделя	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Этика как наука и явление духовной культуры.	1-2 неделя	4
2	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	3-4 неделя	4
3	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	5-6 неделя	4
4	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	7-8 неделя	6
5	Организация и проведение деловых переговоров	9-12 неделя	6
6	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения	13-14 неделя	6

	телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.		
7	Деловая переписка и делопроизводство.	15 неделя	5,9
Итого			35,9

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
  - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
  - заданий для самостоятельной работы;
  - банка тестовых заданий;
  - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6. Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 г. №301 по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Лекция Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	Лекция-визуализация	2
2.	Лекция Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	Лекция с элементами дискуссии	2
3.	Практическое занятие Организация и проведение деловых переговоров	Тренинг конструктивного взаимодействия	4
	Итого		8

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за

результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-7 - способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Общая конфликтология Введение в историю и теорию институтов конфликта разрешения Профессиональная этика и основы конфликтологии Основы имиджелогии Этика	Общая конфликтология Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира Введение в историю и теорию институтов конфликта разрешения Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров Специфические трудности переговорного процесса	Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов Переговоры компромисса Переговоры принуждения Интеграционные переговоры Юридическая конфликтология

		<p>Примирительные процедуры и администрирование</p> <p>Способы минимизации недоверия в переговорах</p> <p>Тренинг поведения в конфликте</p> <p>Тренинг коммуникации</p> <p>Основы консалтинга и коучинга</p> <p>Основные технологии бизнес-тренинга</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p>	
<p>ПК-8 - способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога</p>	<p>Роль процедур в переговорах: протокол и этикет</p> <p>Профессиональная этика и основы конфликтологии</p> <p>Основы имиджологии</p> <p>Этика</p> <p>Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры</p> <p>Риторика</p> <p>Ораторское искусство</p> <p>Делопроизводство в деятельности конфликтолога</p> <p>Организационная конфликтология</p>	<p>Переговорный процесс: стратегии и тактики ведения переговоров</p> <p>Специфические трудности переговорного процесса</p> <p>Психология общения</p> <p>Психология массовых коммуникаций</p> <p>Основы консалтинга и коучинга</p> <p>Основные технологии бизнес-тренинга</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p>	<p>Переговоры компромисса</p> <p>Переговоры принуждения</p> <p>Интеграционные переговоры</p>

**7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**



Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> основные условия и способы восприятия и понимания партнера по деловому общению в процессе переговоров;</p> <p>- индивидуально-личностные, поведенческо-психологические особенности делового партнера для установления эффективного взаимодействия с ним в ходе переговоров;</p> <p><b>Уметь:</b> организовать деловые переговоры, используя общепринятые международные этические правила и нормы</p> <p><b>Владеть:</b> основными коммуникативными приемами и методами для установления успешного взаимодействия.</p>	<p><b>Знать:</b> способы эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач в колллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать теоретические знания для организации профессионального общения на основе общепринятых этических правил и норм.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью целенаправленного поиска и восприятия информации, навыками ее анализа, структурирования, обобщения для совершенствования системы знаний об эффективном установлении контактов во время ведения переговоров, воздействию на деловых партнеров, управлении конфликтами.</p>	<p><b>Знать:</b> международные нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров для установления взаимодействия с деловыми</p> <p><b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия на основе профессиональных этических норм и принципов с учетом индивидуальных особенностей партнеров по общению</p>

ПК-8 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики, приемы и принципы организации деловых переговоров</p> <p><b>Уметь:</b> Оценивать свои собственные модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами для развития своих собственных личностных и профессиональных качеств, использовать их в реальной жизни</p>	<p><b>Знать:</b> основные нормы и правила международного этикета и протокола для цивилизованной организации переговорного процесса. Предмет и объект профессиональной этики и протокола.</p> <p><b>Уметь:</b> критически оценивать свои достоинства и недостатки, использовать методы и техники для личностного и профессионального роста</p> <p><b>Владеть:</b> способами принятия решений в ситуациях делового взаимодействия</p>	<p><b>Знать:</b> способы психологического воздействия, используемые в процессе переговоров, правила организации эффективной убеждающей информации с учетом специфики менталитета делового партнера, его индивидуально-психологических особенностей</p> <p><b>Уметь:</b> преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в ходе ведения переговоров, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения</p> <p><b>Владеть:</b> методами развития мотивации к профессиональному развитию и формированию профессионально-важных качеств переговорщика</p>
------------------	---	--	---	---

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	

1.	Этика как наука и явление духовной культуры.	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №1 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-14 1-2	Согласно табл. 7.2
2.	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	ПК-7 ПК-8	Практические занятия №2 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-14 1	Согласно табл. 7.2
3.	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №3 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-14 1-2	Согласно табл. 7.2
4.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №4,5 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-10 1	Согласно табл. 7.2
5.	Организация и проведение деловых переговоров	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №6,7 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-10 1	
6.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №8 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-14 1	
7.	Деловая переписка и делопроизводство.	ПК-7 ПК-8	Практическое занятие №9 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задачи	1-14 1	

**Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости**

**Задания в тестовой форме по разделу (теме) 1. «Этика как наука и явление  
духовной культуры»**

1. Этика – это...

А. Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу

В. Система этических ценностей, которые признаются человеком

С. Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений

Д. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

2. Что изучает этика как наука?

- A. Мораль, нравственность;
- B. Традиции, обычаи, народное творчество;
- C. Поведение каждого конкретного человека в обществе;
- D. Социальные проблемы общества

3. Термин «этика» появился:

- A. В рабовладельческую эпоху;
- B. В период античности;
- C. В средние века;
- D. В эпоху Возрождения

4. Мораль – это ...

- A. Система этических ценностей, которые признаются человеком
- B. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
- C. Традиции, обычаи
- D. Правильный поступок

5. Установите последовательность стадий нравственного развития по мере движения от детства к старости (Л. Колберг):

- A. «ориентация на всеобщие этические принципы»
- B. «ориентация на закон и порядок»
- C. «наказание и ориентация на послушание»
- D. «ориентация на взаимозависимость»
- E. «ориентация на хорошего мальчика или девочку»
- F. «ориентация на общественно-правовое согласие»

6. В современном мире этика рассматривается как учение о \_\_\_\_\_.

7. Этика бизнеса включает в себя \_\_\_\_\_.

8. Современный деловой этикет и протокол включают в себя

- A. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
- B. Знания приличий, умение держать себя в обществе
- C. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
- D. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

9. Деловой протокол – это

- A. Совокупность правил, норм, традиций, выработанных для делового общения
- B. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
- C. Знания приличий, умение держать себя в обществе
- D. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

10. К организационным протокольным мероприятиям НЕ относится:

- A. Воздействие на систему ценностей и поведение делегации
- B. Организация приема делегации
- C. Подготовка программы пребывания делегации
- D. Встреча делегации

11. Современный деловой этикет и протокол – это

- A. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
- B. Знания приличий, умение держать себя в обществе
- C. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
- D. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях

12. К какому виду требований современного делового этикета относится: «В бизнес среде принято одеваться аккуратно, стильно и не вызывающе, чтобы облик не отвлекал от серьезных вопросов, не сбивал с толку. Также очень важно одеваться соответственно окружению. Если организация большая, строго структурированная, то следует одеваться как можно более элегантно и по-деловому, если же фирма более вольных взглядов, то можно позволить себе немного экстравагантности?»

- A. Внешний вид
- B. Правильное выражение мыслей
- C. Пунктуальность
- D. Умение выслушать другого
- E. Честность

13. К какому виду требований современного делового этикета относится: «Это качество, та- кое важное в обычной жизни, не менее важно и в бизнесе, ведь многие проблемы возникают на почве недопонимания человека, а недопонимание в свою очередь – это результат неуме- ния выслушать?»

- A. Внешний вид
- B. Правильное выражение мыслей
- C. Пунктуальность
- D. Умение выслушать другого
- E. Честность

14. К какому виду требований современного делового этикета относится: «Правильно приветствовать и прощаться с людьми, вести деловые переговоры, доносить свои мысли. Стоит отметить, что на работе следует не переусердствовать с разговорами, говорить следует не много и по делу. Допускается умеренное применение комплиментов, особенно в сторону собеседника женского пола?»

- A. Внешний вид
- B. Правильное выражение мыслей
- C. Пунктуальность
- D. Умение выслушать другого
- E. Честность

Кейс-задача по разделу (теме) 1. «Этика как наука и явление духовной культуры»

*В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня? Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета, которые Вы сможете использовать в практической деятельности конфликтолога*

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину».

«Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится».

«А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».

«Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

Кейс-задача по разделу (теме) 3. «Этика Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения»

*Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы за- ставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разра- ботайте этический кодекс для данной организации*

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.



Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным

«недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде *бланкового и/или компьютерное* тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Главный «стержень» этики бизнеса – это:
  - A. Неприемлемость коррупции
  - B. Получение прибыли
  - C. Расширение партнерских связей

## D. Достижение стабильности

Задание в открытой форме:

1. В современной России предпринимательская этика начала формироваться с...

Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность этапов переговорного процесса:

А. Выбор места и определение времени переговоров

Б. Организационная часть переговоров

В. Встреча партнеров и процедура знакомства

Г. Услуги переводчика

Д. Варианты рассадки за столом переговоров

Е. Содержательная часть переговоров

Ё. Анализ результатов и выполнение договоренностей.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие.

Формы аморального поведения в бизнесе	Содержание понятий
Е. Обман	Г. Разновидность манипулирования людьми посредством воздействия на них через материальное поощрение
Г. Взятничество	Н. Манипулирования людьми путем подачи им осознанно неправдивой информации. Реализуется это путем преднамеренного искажение или фальсификации информации, нечестной рекламы, предоставление ложных данных о гарантийных сроках продукции, финансовых возможностей компании
И. Принуждения	Ж. Влияния на людей (служащих, партнеров и т.д.), компании с помощью силы или угроз в предпринимательской деятельности; могут угрожать применением административных мер, умышленной порчей продукции и т.п.

Компетентностно-ориентированная задача:

Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разработайте этический кодекс для данной организации. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление -

наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 2 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 3 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 4,5 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 6,7 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие 8 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 9 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	2	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
СРС	6	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	12	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим до- ступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: моно-графия / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
14. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. : Либроком, 2009. - 72 с.
16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб. пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.

## 8.3 Перечень методических указаний

1. Роль процедур в переговорах: протокол и этикет [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 31 с.

## 8.4 Другие учебно-методические материалы

- Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:  
 Психологический журнал.  
 Известия Юго-Западного государственного университета  
 Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»  
 Вопросы



психолингвистики  
 Менеджмент в России и за  
 рубежом Проблемы  
 управления  
 Психопедагогика в правоохранительных  
 органах Советник в сфере образования  
 Социологические  
 исследования  
 Университетская книга  
 Юридическая  
 психология  
 Учебно-наглядные  
 пособия:

Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

Основные направления развития западной

конфликтологии Функции трудовых конфликтов

Предупреждение и разрешение межличностного

конфликта Конфликтная ситуация

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем»(фЦ)

2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска  
 3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;

9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р.

Амтхауэра; 10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;

11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э.

Ландольта; 12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98»

Диагностика межличностных отношений;

14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>

2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№ IT000012385 Антивирус Касперского (или ESETNOD) Лицензия 156A-160809-093725-387-506

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

Ноутбук ASUS X50VL ПМД-Т2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S .проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья

учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).



## **Аннотация к рабочей программе**

### **дисциплины «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет»**

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области делового протокола и этикета в ходе ведения и организации переговоров.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- изучение основных норм и правил международного этикета и протокола в области бизнеса;
- освоение навыков организации деловых переговоров; выработка манер культурного человека;
- овладение способами разрешения конфликтных ситуаций в ходе переговоров;
- ознакомление со способами эффективной организации переговоров с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;
- овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;
- ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе ведения переговоров;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с деловым партнером.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7);
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

#### **Разделы дисциплины:**

1. Этика как наука и явление духовной культуры
2. Современный этикет
3. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения
4. Переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров
5. Деловая переписка и делопроизводство

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации*(наименование факультета полностью)* О.Л. Ворошилова  
*(подпись, инициалы, фамилия)*

« 02 » 09 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Роль процедур в переговорах: протокол и этикет»*(наименование дисциплины)*направление подготовки (специальность) 37.03.02*(цифр согласно ФГОС ВО)*«Конфликтология»*и наименование направления подготовки (специальности)*«Социально-трудовые конфликты»*наименование профиля, специализации или магистерской программы*

форма обучения \_\_\_\_\_

очно-заочная*(очная, очно-заочная, заочная)*


Курск – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «24» 02 2015 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии, протокол № 1 от «31» 08 2016 г.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

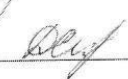
Завкафедрой

коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук


 Е.А. Никитина

Разработчик программы

к.п.н., доцент

 С.В. Дюмина

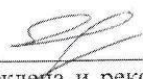
Директор научной библиотеки

 В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 от 24.02 2015 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2016 г., протокол № 1.

Завкафедрой

коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от 26.03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2016 г., протокол № 1.

Завкафедрой


коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от 29.03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2016 г., протокол № 1.

Завкафедрой


коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук

 Е.А. Никитина




Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

  
Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от «23» 06 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

  
Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №   .

Зав. кафедрой КиП,  
к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина



# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области делового протокола и этикета в ходе ведения и организации переговоров.

## **1.2 Задачи дисциплины**

- изучение основных норм и правил международного этикета и протокола в области бизнеса;
- освоение навыков организации деловых переговоров;
- выработка манер культурного человека;
- овладение способами разрешения конфликтных ситуаций в ходе переговоров;
- ознакомление со способами эффективной организации переговоров с учетом индивидуальных и национальных особенностей делового стиля партнера;
- овладение международными нормами поведения, этическими правилами с целью повышения общей и профессиональной культуры;
- ознакомление с основными методами и приемами психологического воздействия, применяемыми в процессе ведения переговоров;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности, направленными на установление контакта с деловым партнером.

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**Обучающиеся должны знать:**

- основные условия и способы восприятия и понимания партнера по деловому общению в процессе переговоров;
- индивидуально-личностные, поведенческо-психологические особенности делового партнера для установления эффективного взаимодействия с ним в ходе переговоров;
- международные нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров для установления взаимодействия с деловыми партнерами;
- способы эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач в коллективе;
- предмет и объект профессиональной этики и протокола;
- основные характеристики, приемы и принципы организации деловых переговоров;
- основные нормы и правила международного этикета и протокола для цивилизованной организации переговорного процесса;
- способы психологического воздействия, используемые в процессе переговоров, правила организации эффективной убеждающей информации с учетом специфики менталитета делового партнера, его индивидуально-психологических особенностей.

**уметь:**

- организовать деловые переговоры, используя общепринятые международные этические правила и нормы;
- преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в ходе ведения переговоров, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения;
- оценивать свои собственные модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов;

- критически оценивать свои достоинства и недостатки, использовать методы и техники для личностного и профессионального роста;
- использовать теоретические знания для организации профессионального общения на основе общепринятых этических правил и норм;
- организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.

**владеть:**

- основными коммуникативными приемами и методами для установления успешного взаимодействия;
- способностью целенаправленного поиска и восприятия информации, навыками ее анализа, структурирования, обобщения для совершенствования системы знаний об эффективном установлении контактов во время ведения переговоров, воздействии на деловых партнеров, управлении конфликтами;
- приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия на основе профессиональных этических норм и принципов с учетом индивидуальных особенностей партнеров по общению;
- приемами и методами для развития своих собственных личностных и профессиональных качеств, использовать их в реальной жизни;
- способами принятия решений в ситуациях делового взаимодействия;
- методами развития мотивации к профессиональному развитию и формированию профессионально-важных качеств переговорщика.

У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7)
- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

## **2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет» представляет дисциплину базовой вариативной части блока «Обязательные дисциплины» с индексом Б1.В.ОД.07 учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, изучаемую на 2 курсе в 3 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	6

Виды учебной работы	Всего, часов
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

#### **4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

##### **4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	Понятие об этике, морали, этикете. Факторы, оказывающие влияние на этичность поведения человека. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с этикой бизнеса и этикой поведения. Общие и частные принципы этики поведения в сфере осуществления профессиональной деятельности. Требования современного делового этикета. Деловой протокол при проведении переговоров. Этика сферы предпринимательства как вид профессиональной этики Морально-этические основы культуры бизнес-отношений. Виды морали: советская мораль, мораль «дикого» рынка и мораль рыночных отношений. Этика поведения в сфере деловых отношений и бизнеса. Наиболее распространенные формы аморального поведения в бизнесе. Типы бизнесменов по критерию нравственности. Современные этические принципы делового поведения
2.	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	Понятие делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Коммуникативные качества речи: богатство, выразительность, ясность, точность, правильность, уместность, чистота, правильность, содержательность Деловое общение в мире бизнеса.
3.	Этикет делового человека в	Этика беседы и культура речи. Приветствия как знак веж-

	различных ситуациях делового общения.	ливости. Порядок представления и знакомств. Компоненты общения (вербальные, вокальные, визуальные). Личное резюме.
4.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	Деловые переговоры. Этапы переговорного процесса. Основные этапы подготовки переговоров: организационная подготовка, содержательная подготовка. Организация места проведения переговоров, встречи делегации, формирование делегации и др.
5.	Организация и проведение деловых переговоров	Основные этапы и методы проведения деловых переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод.
6.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	Организация и проведение протокольных мероприятий. Этикет ведения переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров
7.	Деловая переписка и делопроизводство.	Общая характеристика делопроизводства. Деловая переписка (служебная переписка, деловая корреспонденция). Различные виды официальных документов, входящих в систему информационно-справочной документации и используемых для обмена информацией в деловой деятельности организаций и граждан. Классификация деловой переписки по различным основаниям.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	2	0	1	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 1- 2 неделя	ПК-7 ПК-8
2	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Организация и проведение деловых переговоров	2	0	2	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 3- 4 неделя	ПК-7 ПК-8

3	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Деловая переписка и делопроизводство	2	0	3	У-1-17 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задачи 5- 6 неделя	ПК-7 ПК-8
---	--	---	---	---	----------------	--	--------------

## 4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	2
2	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Организация и проведение деловых переговоров	2
3	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Деловая переписка и делопроизводство	2
	Итого	6

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Срок выполнения, неделя	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	1-6 неделя	20
2	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Организация и проведение деловых переговоров	7-13 неделя	20
3	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Деловая переписка и	14-18 неделя	19,9

	делопроизводство		
Итого			59,9

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

• путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
- заданий для самостоятельной работы;
- банка тестовых заданий;
- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6. Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05.04. 2017 г. №301 по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 16% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
-------	--	---	-------------

1.	Лекция Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	Лекция-визуализация	2
	ИТОГО		2

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-7 - способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Общая конфликтология Введение в историю и теорию институтов конфликта разрешения Профессиональная этика и основы конфликтологии	Общая конфликтология Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира Введение в историю и теорию институтов конфликта разрешения Основы имиджелогии Этика Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях Основы консалтинга и коучинга Основные технологии бизнес-тренинга Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Переговоры компромисса Переговоры принуждения Интеграционные переговоры Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров Специфические трудности переговорного процесса Примирительные процедуры и администрирование Способы минимизации недоверия в переговорах Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации Юридическая конфликтология
ПК-8 - способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессио-	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Профессиональная этика и основы конфликтологии	Делопроизводство в деятельности конфликтолога Организационная конфликтология Психология обще-	Переговоры компромисса Переговоры принуждения Интеграционные переговоры Переговорный процесс: стратегии и тактики веде-



нальной компетентности конфликтолога	Основы имиджологии Этика Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры Риторика Ораторское искусство	Психология массовых коммуникаций Основы консалтинга и коучинга Основные технологии бизнес-тренинга Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	ния переговоров Специфические трудности переговорного процесса
--------------------------------------	--	---	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> основные условия и способы восприятия и понимания партнера по деловому общению в процессе переговоров;</p> <p>- индивидуально-личностные, поведенческо-психологические особенности делового партнера для установления эффективного взаимодействия с ним в ходе переговоров;</p> <p><b>Уметь:</b> организовать деловые переговоры, используя общепринятые международные</p>	<p><b>Знать:</b> способы эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать теоретические знания для организации профессионального общения на основе общепринятых этических правил и норм.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью целенаправленного поиска и восприятия информации, навыками ее анализа, структурирования,</p>	<p><b>Знать:</b> международные нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров для установления взаимодействия с деловыми партнерами</p> <p><b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия</p>

		<p>этические правила и нормы</p> <p><b>Владеть:</b> основными коммуникативными приемами и методами для установления успешного взаимодействия.</p>	<p>обобщения для совершенствования системы знаний об эффективном установлении контактов во время ведения переговоров, воздействии на деловых партнеров, управлении конфликтами.</p>	<p>на основе профессиональных этических норм и принципов с учетом индивидуальных особенностей партнеров по общению</p>
ПК-8 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики, приемы и принципы организации деловых переговоров</p> <p><b>Уметь:</b> Оценивать свои собственные модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами для развития своих собственных личностных и профессиональных качеств, использовать их в реальной жизни</p>	<p><b>Знать:</b> основные нормы и правила международного этикета и протокола для цивилизованной организации переговорного процесса. Предмет и объект профессиональной этики и протокола.</p> <p><b>Уметь:</b> критически оценивать свои достоинства и недостатки, использовать методы и техники для личностного и профессионального роста</p> <p><b>Владеть:</b> способами принятия решений в ситуациях делового взаимодействия</p>	<p><b>Знать:</b> способы психологического воздействия, используемые в процессе переговоров, правила организации эффективной убеждающей информации с учетом специфики менталитета делового партнера, его индивидуально-психологических особенностей</p> <p><b>Уметь:</b> преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в ходе ведения переговоров, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения</p> <p><b>Владеть:</b> методами развития мотивации к профессиональному развитию и формированию профессио-</p>

				нально-важных качеств перегово- ворщика
--	--	--	--	---

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса. Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	ПК-7 ПК-8	Лекции Практическое занятие №1 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-42  1-5	Согласно табл. 7.2
2.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров. Организация и проведение деловых переговоров	ПК-7 ПК-8	Лекции Практические занятия №2 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-20  1-2	Согласно табл. 7.2
3.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	ПК-7 ПК-8	Лекции Практическое занятие №3 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-27  1-2	Согласно табл. 7.2

	Деловая переписка и делопроизводст во					
--	--	--	--	--	--	--

Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости

Задания в тестовой форме по разделу (теме) 1. «Этика как наука и явление  
духовной культуры»

15. Этика – это...
- Е. Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях лю-дей по отношению друг к другу
  - Ф. Система этических ценностей, которые признаются человеком
  - Г. Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения лю-дей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений
  - Н. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
16. Что изучает этика как наука?
- Е. Мораль, нравственность;
  - Ф. Традиции, обычаи, народное творчество;
  - Г. Поведение каждого конкретного человека в обществе;
  - Н. Социальные проблемы общества
17. Термин «этика» появился:
- Е. В рабовладельческую эпоху;
  - Ф. В период античности;
  - Г. В средние века;
  - Н. В эпоху Возрождения
18. Мораль – это ...
- Е. Система этических ценностей, которые признаются человеком
  - Ф. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
  - Г. Традиции, обычаи
  - Н. Правильный поступок
19. Установите последовательность стадий нравственного развития по мере движения от дет-ства к старости (Л. Колберг):
- Г. «ориентация на всеобщие этические принципы»
  - Н. «ориентация на закон и порядок»
  - І. «наказание и ориентация на послушание»
  - Ј. «ориентация на взаимозависимость»
  - К. «ориентация на хорошего мальчика или девочку»
  - Л. «ориентация на общественно-правовое согласие»
20. В современном мире этика рассматривается как учение о \_\_\_\_\_.
21. \_\_\_\_\_ Этика бизнеса включает в себя \_\_\_\_.
22. Современный деловой этикет и протокол включают в себя
- Е. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
  - Ф. Знания приличий, умение держать себя в обществе
  - Г. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
  - Н. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

23. Деловой протокол – это
- Е. Совокупность правил, норм, традиций, выработанных для делового общения
  - Г. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
  - Г. Знания приличий, умение держать себя в обществе
  - Н. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
24. К организационным протокольным мероприятиям НЕ относится:
- Е. Воздействие на систему ценностей и поведение делегации
  - Г. Организация приема делегации
  - Г. Подготовка программы пребывания делегации
  - Н. Встреча делегации
25. Современный деловой этикет и протокол – это
- Е. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
  - Г. Знания приличий, умение держать себя в обществе
  - Г. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
  - Н. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
26. К какому виду требований современного делового этикета относится: «В бизнес среде принято одеваться аккуратно, стильно и не вызывающе, чтобы облик не отвлекал от серьезных вопросов, не сбивал с толку. Также очень важно одеваться соответственно окружению. Если организация большая, строго структурированная, то следует одеваться как можно более элегантно и по-деловому, если же фирма более вольных взглядов, то можно позволить себе немного экстравагантности?»
- Г. Внешний вид
  - Г. Правильное выражение мыслей
  - Н. Пунктуальность
  - Г. Умение выслушать другого
  - Г. Честность
27. К какому виду требований современного делового этикета относится: «Это качество, та- кое важное в обычной жизни, не менее важно и в бизнесе, ведь многие проблемы возникают на почве недопонимания человека, а недопонимание в свою очередь – это результат неумения выслушать?»
- Г. Внешний вид
  - Г. Правильное выражение мыслей
  - Н. Пунктуальность
  - Г. Умение выслушать другого
  - Г. Честность
28. К какому виду требований современного делового этикета относится: «Правильно при- ветствовать и прощаться с людьми, вести деловые переговоры, доносить свои мысли. Стоит отметить, что на работе следует не переусердствовать с разговорами, говорить следует не много и по делу. Допускается умеренное применение комплиментов, особенно в сторону со- беседника женского пола?»
- Г. Внешний вид
  - Г. Правильное выражение мыслей
  - Н. Пунктуальность
  - Г. Умение выслушать другого
  - Г. Честность

Кейс-задача по разделу (теме) 1. «Этика как наука и явление духовной культуры»

*В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные*

*требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня? Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета, которые Вы сможете использовать в практической деятельности конфликтолога*

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину».

«Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится».

«А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».

«Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

Кейс-задача по разделу (теме) 3. «Этика Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения»

*Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разработайте этический кодекс для данной организации*

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным

«недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и/или компьютерное тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми.

Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Главный «стержень» этики бизнеса – это:

- К. Неприемлемость коррупции
- Л. Получение прибыли
- М. Расширение партнерских связей
- Н. Достижение стабильности

Задание в открытой форме:

1. В современной России предпринимательская этика начала формироваться с...

Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность этапов переговорного процесса:

- А. Выбор места и определение времени переговоров
- Б. Организационная часть переговоров
- В. Встреча партнеров и процедура знакомства
- Г. Услуги переводчика
- Д. Варианты рассадки за столом переговоров
- Е. Содержательная часть переговоров
- Ё. Анализ результатов и выполнение договоренностей.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие.

Формы аморального поведения в бизнесе	Содержание понятий
О. Обман	Р. Разновидность манипулирования людьми посредством воздействия на них через материальное поощрение
Q. Взятничество	Р. Манипулирования людьми путем подачи им осознанно неправдивой информации. Реализуется это путем преднамеренного искажения или фальсификации информации, нечестной рекламы, предоставление ложных данных о гарантийных сроках продукции, финансовых возможностей компании
S. Принуждения	Т. Влияния на людей (служащих, партнеров и т.д.), компании с помощью силы или угроз в предпринимательской деятельности; могут угрожать применением административных мер, умышленной порчей продукции и т.п.

Компетентностно-ориентированная задача:

Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разработайте этический кодекс для данной организации. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились. Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

### **7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	0	Выполнил задания для практического занятия 1, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 1, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 2 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	0	Выполнил задания для практического занятия 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 2, доля правильных ответов более 50%



Практическое занятие 3 Задания в тестовой форме Кейс-задачи	0	Выполнил задания для практического занятия 3, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 3, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	24	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необ-ходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим до- ступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образова- ния и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ре- сурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: монография / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. -3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
14. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. : Либроком, 2009. - 72 с.
16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб. пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Роль процедур в переговорах: протокол и этикет [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 31 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

- Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:
- Психологический журнал.
- Известия Юго-Западного государственного университета
- Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»
- Вопросы психолингвистики
- Менеджмент в России и за рубежом
- Проблемы управления
- Психопедагогика в правоохранительных органах
- Советник в сфере образования
- Социологические исследования

Университетская книга

Юридическая

психология Учебно-

наглядные пособия:

Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

Основные направления развития западной

конфликтологии Функции трудовых конфликтов

Предупреждение и разрешение межличностного

конфликта Конфликтная ситуация

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
  2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
  3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
  4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
  5. ИМАТОН «Личностный опросник MMPI»
  6. ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система
  7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
  8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профорориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
  9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
  10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
  11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
  12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
  13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98»
- Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего

цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая пере-**

### **чень программного обеспечения и информационных справочных систем(при необходимости)**

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№

IT000012385Антивирус Касперского (или ESETNOD)Лицензия 156А-160809-093725-387-506

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

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S .проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видекамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

