



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
НЕКВАЛИФИРОВАННОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ИНФОРМАЦИЯ О СЕРТИФИКАТЕ

S/N: 23D16332  
Владелец: Кудешин М.Г.  
Должность: И.о. ректора  
E-mail: kuleshin.mg@sspi.ru  
Организация: ГБОУ ВО СГПИ  
Дата подписания: 19.05.2023  
Действителен: с 04.05.2023 до 04.05.2026

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра общей и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

В.В. Долганина

протокол № 10

от 18.05.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Управление конфликтами и организация переговорного процесса

(наименование учебной дисциплины)

**Уровень основной образовательной программы**

магистратура

**Направление(я) подготовки (специальность)**

44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) "Психологическое сопровождение и безопасность человека в образовании и социальном взаимодействии"

**Форма обучения** заочная

**Срок освоения** 2 лет 6 месяцев

**Кафедра** общей и возрастной психологии

**Год начала  
подготовки** 2021

Ставрополь, 2023 г.

Программу составил(-и): канд.психол.н., доцент, Долганина Вера Васильевна

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами и организация переговорного процесса" разработана в соответствии с ФГОС: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: 44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность (профиль) "Психологическое сопровождение и безопасность человека в образовании и социальном взаимодействии", утвержденного учёным советом вуза от 12.05.2023, протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры общей и возрастной психологии от 18.05.2023 г., протокол № 10 для исполнения в 2023-2024 учебном году.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



В.В. Долганина

Рабочая программа дисциплины согласована с заведующим библиотекой.

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_



Фролова Т.А.



Срок действия рабочей программы дисциплины: 2023-2024 учебный год.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка студентов к систематизированным знаниям в области психологии переговоров, владеющих практически навыками эффективного разрешения проблемных, конфликтных и кризисных ситуаций.

## 2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные задачи дисциплины:

- рассмотреть термин «деловые переговоры» и их основные разновидности;
- раскрыть особенности подготовки и ведения деловых переговоров;
- изучить основные этапы ведения деловых переговоров;
- познакомить студентов со стратегией и тактикой ведения деловых переговоров;
- изучить методы ведения деловых переговоров;
- раскрыть роль и значение понимания языка невербального поведения на переговорах;
- познакомить студентов с эффективными технологиями ведения деловых переговоров.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП: Б.1.В.01

### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Организация профессиональной деятельности психолого-педагогического направления  
 Психологическое просвещение и консультирование субъектов образовательного процесса  
 Психология безопасности в социальном взаимодействии  
 Социальная психология образования  
 Учебная практика (научно-исследовательская работа)  
 Формирование психологически комфортной и безопасной образовательной среды

### 3.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Коррекционно-развивающая работа с детьми и обучающимися  
 Тренинговые технологии в работе с подростками и молодежью

## 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-3 Готов консультировать субъектов образовательной среды и других видов социальной практики по психологическим проблемам;	;
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:	уметь:	владеть:
- эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде; учитывать	- устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и	- эффективным взаимодействием с членами команды, в т.ч. возможностью участия в обмене информацией, знаниями и опытом, и

<p>в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей;</p> <p>- знать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ;</p> <p>- особенности психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников; этические нормы консультирования, в том числе в ситуациях нарушения психологической безопасности личности.</p>	<p>др.) для руководства командой и достижения поставленной цели; демонстрировать понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение;</p> <p>- уметь демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования;</p> <p>- отбирать технологии консультирования, адекватные ситуации, возрастным нормам, этапу профессионального и личностного становления.</p>	<p>презентации результатов работы команды; соблюдением этических норм взаимодействия;</p> <p>- владеть толерантным и конструктивным взаимодействием с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;</p> <p>- приемами и инструментарием консультирования субъектов образовательной среды и других видов социальной практики по психологическим проблемам.</p>
---	---	---

## 5. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные (-ых) единиц (-ы) (144), включая промежуточную аттестацию.

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Консультации	2	2	2	2
Контактная работа (Эк, Зч, ЗчО)	0,5	0,5	0,5	0,5
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	14,5	14,5	14,5	14,5
Сам. работа	121	121	121	121
Часы на контроль	8,5	8,5	8,5	8,5
Итого	144	144	144	144

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
-------------	---	----------------	-------	-------------	------------	------------

	Раздел 1. Управление конфликтами и организация переговорного процесса					
1.1	Понятие и основные характеристики переговорного процесса. Природа и сущность деловых переговоров. Деловые переговоры как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Понятие деловых переговоров. Классификация деловых переговоров. Функции деловых переговоров. /Тема/	2	0			
1.2	/Лек/	2	1	ПК-3 УК-3 УК-5		
1.3	/Пр/	2	2	ПК-3 УК-3 УК-5		
1.4	/Ср/	2	20	ПК-3 УК-3 УК-5		
1.5	Переговоры как тип коммуникации. Деловое общение и деловые переговоры. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активное слушание. Аргументация и контраргументация. Психологическая технология. Принятия решения на переговорах. Невербальное поведение и деловые переговоры. Эффективные технологии ведения деловых переговоров. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах. /Тема/	2	0			
1.6	/Лек/	2	1	ПК-3 УК-3 УК-5		
1.7	/Ср/	2	20	ПК-3 УК-3 УК-5		

1.8	Методы ведения переговоров. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Стратегия ведения деловых переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Правила ведения деловых переговоров. /Тема/	2	0			
1.9	/Лек/	2	1	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.10	/Пр/	2	2	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.11	/Ср/	2	20	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.12	Этапы ведения деловых переговоров. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Предварительные переговоры. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиции. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиций. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения. Завершение переговоров. /Тема/	2	0			
1.13	/Пр/	2	2	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.14	/Лек/	2	1	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.15	/Ср/	2	20	ПК-3 УК -3 УК-5		

1.16	Эффективные технологии ведения переговоров. Самоподача на переговорах. Умение торговаться. Приемы влияния на партнеров по переговорам. Потенциальные области пересечения на деловых переговорах. Уровни ведения деловых переговоров. Преодоление сомнений и возражений на переговорах. Правила конструктивной критики. Формирование благосклонности партнера. /Тема/	2	0			
1.17	/Пр/	2	1	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.18	/Ср/	2	20	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.19	Этикет деловых переговоров. Внешний облик. Культура речи. Культура поведения. Культура общения. Этикет на официальных мероприятиях: приемы и их организация; выбор приема и регламента; переговоры с зарубежными партнерами. /Тема/	2	0			
1.20	/Пр/	2	1	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.21	/Конс/	2	2	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.22	/КПА/	2	0,5	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.23	/Экзамен/	2	8,5	ПК-3 УК -3 УК-5		
1.24	/Ср/	2	21	ПК-3 УК -3 УК-5		

Планы проведения учебных занятий отражены в оценочных материалах (Приложение 2.).

## 7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль качества освоения учебного материала по дисциплине проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с «Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ГБОУ ВО СГПИ и его филиалах».

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям образовательной программы используются оценочные материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций (Приложение 2).

Уровень сформированности компетенции			
не сформирована	сформирована	сформирована в	сформирована

	частично	целом	полностью
«Не зачтено»	«Зачтено»		
«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение без грубых ошибок решать практические задания.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала.</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> </ul> <p>Возможны незначительные неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>
<b>8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			

Учебно-методическое обеспечение дисциплины включает рабочую программу дисциплины, методические материалы, оценочные материалы.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся включает: учебники, учебные пособия, электронные образовательные ресурсы, методические материалы.

Самостоятельная работа обучающихся является формой организации образовательного процесса по дисциплине и включает следующие виды деятельности: поиск (подбор) и обзор научной и учебной литературы, электронных источников информации по изучаемой теме; работа с конспектом лекций, электронным учебником, со словарями и справочниками и др. источниками информации (конспектирование); составление плана и тезисов ответа; подготовка реферата; выполнение творческих заданий и проблемных ситу-аций; подготовка к коллоквиуму, собеседованию, практическим занятиям; подготовка к зачету и экзамену.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### 9.1. Рекомендуемая литература

#### 9.1.1. Основная литература

Л.1.1	Митрошенков О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]:учебное пособие для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 315 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/424017">https://urait.ru/bcode/424017</a>
Л.1.2	Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]:учебник и практикум для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 430 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/425905">https://urait.ru/bcode/425905</a>
Л.1.3	Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры [Электронный ресурс]:практическое пособие. - Москва: Юрайт, 2019. - 315 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/431323">https://urait.ru/bcode/431323</a>
Л.1.4	Клишин А. А., Шугаев А. А., Волков В. Д., Елисеева Н. А., Казимирчук А. А., Клишина А. А., Матюшкин Г. О., Степанков В. Г., Сысоев А. В., Сысоев В. Д., Шугаев А. А., Энтин В. Л. Адвокатура и адвокатская деятельность [Электронный ресурс]:учебник для бакалавриата и специалитета. - Москва: Юрайт, 2019. - 492 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/441984">https://urait.ru/bcode/441984</a>

### 10.1 Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные системы и др.)

ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	<a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>
ЭБС «Журнальный зал»: русский толстый журнал как эстетический феномен	<a href="https://magazines.gorky.media">https://magazines.gorky.media</a>
«Электронная библиотека ИМЛИ РАН»	<a href="http://biblio.imli.ru">http://biblio.imli.ru</a>
«Электронная библиотека ИРЛИ РАН» (Пушкинский Дом)	<a href="http://lib.pushkinskijdom.ru">http://lib.pushkinskijdom.ru</a>
Научный архив	<a href="https://научныйархив.рф">https://научныйархив.рф</a>
ЭБС «Педагогическая библиотека»	<a href="http://pedlib.ru">http://pedlib.ru</a>
ЭБС «Айбукс.ру»	<a href="https://www.ibooks.ru">https://www.ibooks.ru</a>
Научная электронная библиотека eLibrary.ru	<a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a>
ЭБС Буконлайн	<a href="https://bookonlime.ru">https://bookonlime.ru</a>
Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Государственная публичная научно-техническая библиотека России. Ресурсы открытого доступа	<a href="http://www.gpntb.ru/elektronnye-resursy-udalennogo-dostupa/1874-1024.html">http://www.gpntb.ru/elektronnye-resursy-udalennogo-dostupa/1874-1024.html</a>
Библиотека академии наук (БАН). Ресурсы открытого доступа	<a href="http://www.rasl.ru/e_resours/resursy_otkrytogo_dostupa.php">http://www.rasl.ru/e_resours/resursy_otkrytogo_dostupa.php</a>

### 10.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Университетская информационная система РОССИЯ	<a href="https://uisrussia.msu.ru">https://uisrussia.msu.ru</a>
Единое окно доступа к образовательным	<a href="http://window.edu.ru/catalog">http://window.edu.ru/catalog</a>

ресурсам	
Словари и энциклопедии	<a href="https://dic.academic.ru">https://dic.academic.ru</a>
Педагогическая мастерская «Первое сентября»	<a href="https://fond.1sept.ru">https://fond.1sept.ru</a>
Сайт Единой коллекции цифровых образовательных ресурсов	<a href="http://school-collection.edu.ru">http://school-collection.edu.ru</a>
Национальная платформа «Открытое образование»	<a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>
Портал «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»	<a href="http://school-collection.edu.ru">http://school-collection.edu.ru</a>
Российское образование. Федеральный портал	<a href="http://edu.ru">http://edu.ru</a>
Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования	<a href="http://fgosvo.ru">http://fgosvo.ru</a>
Единая цифровая коллекция первоисточников научных работ удостоверенного качества «Научный архив»	<a href="https://научныйархив.рф">https://научныйархив.рф</a>
Портал проекта «Современная цифровая образовательная среда в РФ»	<a href="https://online.edu.ru">https://online.edu.ru</a>

#### **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине проводятся в учебных аудиториях, укомплектованных типовой мебелью для обучающихся и преподавателя, техническими и мультимедийными средствами обучения, включенными в локальную сеть вуза и с доступом к информационным ресурсам сети Интернет.

Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

1. Пакет программного обеспечения общего назначения Microsoft Office (MS Word, MS Microsoft Excel, MS PowerPoint).
2. Adobe Acrobat Reader.
3. Браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera и др.).
4. Программа тестирования Айрен.