ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Прикладная психология»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*дисциплины*

«Психология ведения переговоров» (Б1.В.ДВ.8.2)

для направления

38.03.02 «Менеджмент»

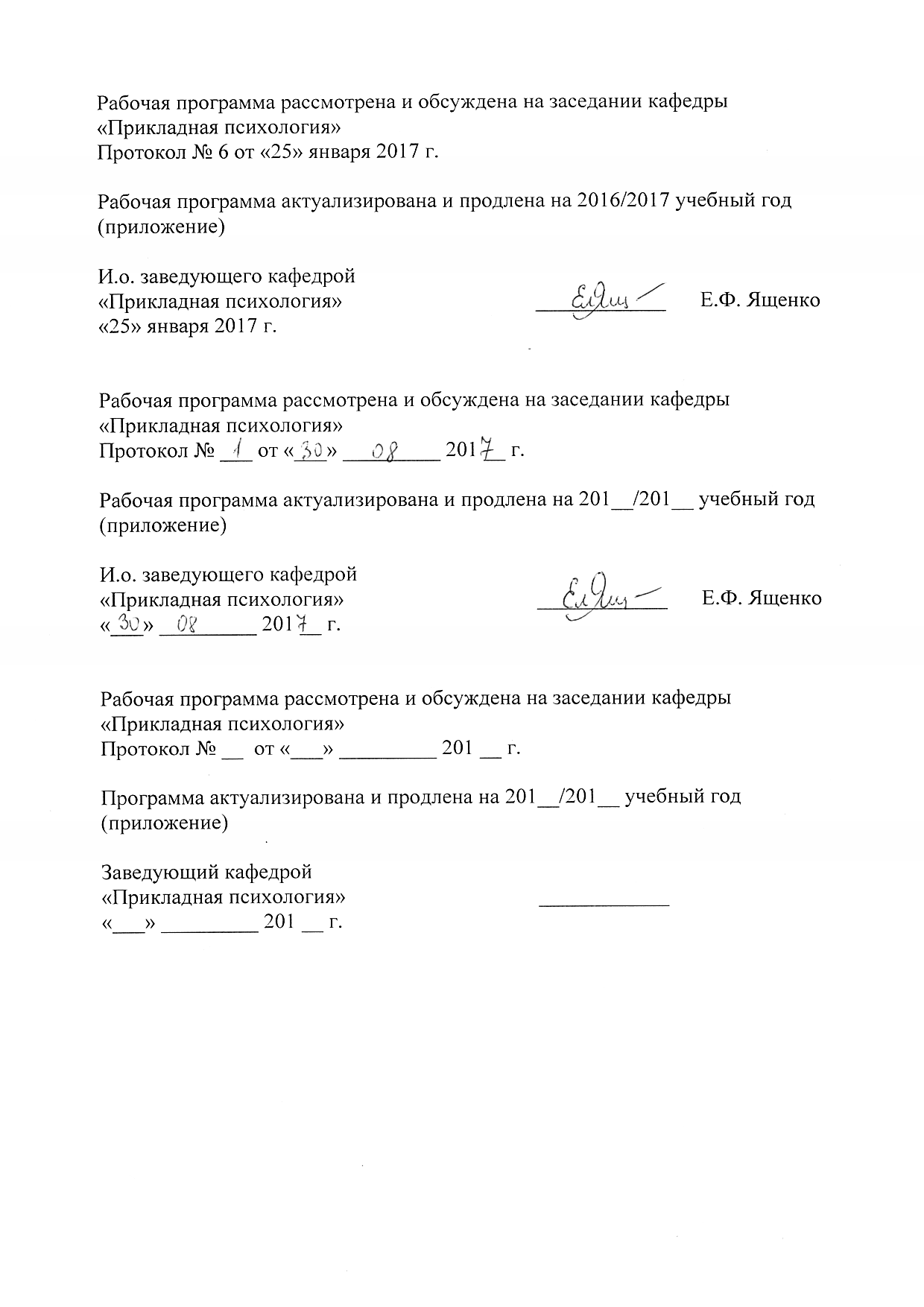
по профилю

«Управление человеческими ресурсами»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2016

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры

«Прикладная психология»

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.

Программа актуализирована и продлена на 2016/2017 учебный год (приложение).

Заведующий кафедрой

«Прикладная психология» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Л. Ситников

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры

«Прикладная психология»

Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.201 г.

Программа актуализирована и продлена на 201 /201 учебный год (приложение).

Заведующий кафедрой

«Прикладная психология» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры

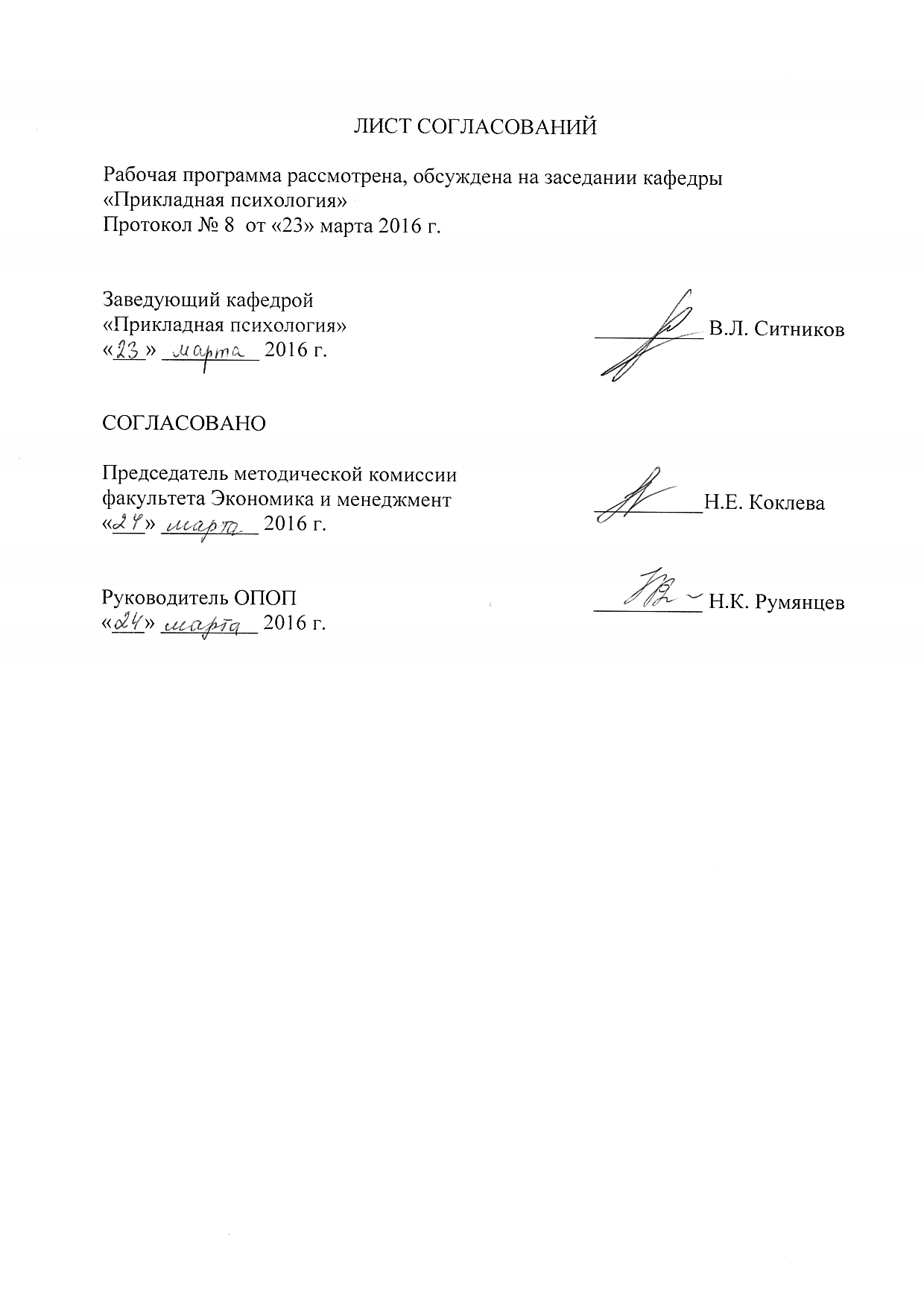
«Прикладная психология»

Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.201 г.

Программа актуализирована и продлена на 201 /201 учебный год (приложение).

Заведующий кафедрой

«Прикладная психология» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена, обсуждена на заседании кафедры «Прикладная психология»

Протокол № 8 от «28» марта 2016 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заведующий кафедрой  «Прикладная психология» | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | В.Л. Ситников |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| Председатель методической комиссии факультета «Экономика и менеджмент» | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | Н.Е. Коклева | | |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. | | |  | | |  | | |
|  | | |  | | |  | | |
| Заведующий кафедрой  «Менеджмент и Управление человеческими ресурсами» | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | Н.К. Румянцев | | |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. | | |  | | |  | | |
|  |  | | |  | | |
|  | | |  | | |  | | |

**1. Цели и задачи дисциплины**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «12» января 2016 г., приказ № 7 по направлению 38.03.02 «Менеджмент», по дисциплине «Психология ведения переговоров».

Целью изучения дисциплины является формирование компетенций,указанных в разделе 2 рабочей программы.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- приобретение знаний, указанных в разделе 2 рабочей программы;

- приобретение умений, указанных в разделе 2 рабочей программы;

- приобретение навыков, указанных в разделе 2 рабочей программы.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология ведения переговоров», соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются: приобретение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

* основные пути и способы налаживания коммуникативного контакта,
* основные стили, методики, приемы проведения переговоров,
* условия их эффективного применения,
* формы и правила логически и психологически корректной дискуссии, аргументации, контраргументации, влияния и убеждения собеседника

**УМЕТЬ:**

* адекватно воспринимать и понимать вербальное и невербальное выражение мыслей и чувств партнеров по общению,
* профессионально анализировать и оценивать личностные качества, психологическое состояние, мотивы, интересы и цели собеседников,
* ориентироваться в конкретных обстоятельствах общения и ставить соответствующие им и достижимые в них задачи,
* находить, выбирать и использовать наиболее подходящие к данной конкретной коммуникативной ситуации формы и методы организации и проведения переговорного процесса,
* целесообразным образом реагировать на сознательно и бессознательно подаваемые собеседником сигналы и управлять своим поведением в переговорном процессе,
* анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции,
* работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия,
* осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

**ВЛАДЕТЬ:**

* методами убеждения, поведения в конфликтных ситуациях;
* ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров;
* техниками эффективной и неэффективной коммуникации, техниками налаживания контакта, техниками обратной связи;
* техниками поведения в ситуации стресса;
* владеть навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности,
* навыками самоорганизации и самообразованию,
* различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Приобретенные знания, умения, навыки, характеризующие формирование компетенций, осваиваемые в данной дисциплине, позволяют решать профессиональные задачи, приведенные в соответствующем перечне по видам профессиональной деятельности в п. 2.4 основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **общекультурных компетенций (ОК)**:

- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **общепрофессиональных компетенций (ОПК)**:

* способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **профессиональных компетенций (ПК)**, соответствующих видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, проведена в п.2.1. общей характеристики ОПОП

Объекты профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведены в п.2.2. общей характеристики ОПОП

**3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Психология ведения переговоров» (Б1.В.ДВ.8.2) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** |
| **7** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)  В том числе:  лекции (Л)  практические занятия (ПЗ)  лабораторные работы (ЛР) | 54  18  36  - | 54  18  36  - |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 90 | 90 |
| Контроль | - | - |
| Форма контроля знаний | З | З |
| Общая трудоемкость: час / з.е | 144/4 | 144/4 |

**5 Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Понятие переговорного процесса | Основные фазы переговорного процесса. Предмет переговоров. Результат переговоров (договор, декларация, конвенция, заявление и т. д.).  Выигрыш и проигрыш в переговорах. Стратегии поведения участников и основные переговорные стили. |
| 2 | Технология переговорного процесса | Психологическая диагностика участников переговоров. Вербальное и невербальное выражение мотивов, целей, психологического состояния и настроения партнеров. Техники активного слушания. |
| 3 | Стили переговоров | Жесткий и мягкий стили переговоров. Торговый стиль переговоров. Сотруднический стиль переговоров. |
| 4 | Модели поведения партнеров в переговорном процессе | Транзактный анализ Э. Берна. Я-, Ты-, Они- позиции в переговорах. Модели поведения К. Томаса. Поведенческие стратегии и их диагностика. |
| 5 | Техники и технологии регулирования эмоционального состояния. | Вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту. Правила позитивного общения. Техники регуляции напряжения в переговорах. Приемы саморегуляции эмоций. |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **Всего** |
| 1 | Понятие переговорного процесса | 4 | 6 | - | 16 |
| 2 | Технология переговорного процесса | 2 | 8 | - | 16 |
| 3 | Стили переговоров | 2 | 8 | - | 18 |
| 4 | Модели поведения партнеров в переговорном процессе | 4 | 6 | - | 18 |
| 5 | Техники и технологии регулирования эмоционального состояния. | 6 | 8 | - | 22 |
| ИТОГО: | | 18 | 36 | - | 90 |

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование раздела** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| 1 | Понятие переговорного процесса | 1. Адлер М. Искусство говорить и слушать [Электронный ресурс] : . — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 241 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62304> 2. Ермакова, О.М. Психология переговорного процесса: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.М. Ермакова, Г.Б. Монина. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО САУ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского академического университета), 2009. — 182 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63837> 3. Ефремкина, И.Н. Социально-психологическая компетентность [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2014. — 92 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62658> 4. Комарова А.В., Слотина Т.В., Ситников В.Л. Практикум по психологии общения: учебное пособие / - Санкт-Петербург : ПГУПС, 2012. - 92 с. : ил. 5. Мунин, А.Н. Деловое общение. Курс лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2010. — 376 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2444> |
| 2 | Технология переговорного процесса |
| 3 | Стили переговоров |
| 4 | Модели поведения партнеров в переговорном процессе |
| 5 | Техники и технологии регулирования эмоционального состояния. |

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств по является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения дисциплины**

8.1 Перечень основной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Адлер М. Искусство говорить и слушать [Электронный ресурс] : . — Электрон. дан. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 241 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62304>
2. Ермакова, О.М. Психология переговорного процесса: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.М. Ермакова, Г.Б. Монина. — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО САУ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского академического университета), 2009. — 182 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63837>
3. Ефремкина, И.Н. Социально-психологическая компетентность [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2014. — 92 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62658>
4. Комарова А.В., Слотина Т.В., Ситников В.Л. Практикум по психологии общения: учебное пособие / - СПБ.: ПГУПС, 2012. - 92 с. : ил.
5. Мунин, А.Н. Деловое общение. Курс лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2010. — 376 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2444>

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Найдёнова, Л.И. Психология делового общения. Рабочая тетрадь [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Пенза: ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2011. — 35 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62702>
2. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2015. — 335 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70383>
3. Перелыгина, Е.Б. Психология имиджа [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 224 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=69081>

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

При освоении данной дисциплины нормативно-правовая документация не используется

8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины

При освоении данной дисциплины другие издания не используются.

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

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] - Режим доступа:<http://elibrary.ru>*/*, свободный;
2. Электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
3. Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sdo.pgups.ru (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

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

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины с помощью учебно-методического обеспечения, приведенного в разделах 6, 8 и 9 рабочей программы.
2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем (см. фонд оценочных средств по дисциплине).
3. По итогам текущего контроля по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

* технические средства (компьютерная техника, наборы демонстрационного оборудования);
* методы обучения с использованием информационных технологий(демонстрация мультимедийныхматериалов);
* электронная информационно-образовательная среда Петербургского государственного университета путей сообщения Императора Александра I [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sdo.pgups.ru;
* программное обеспечение:

Microsoft Windows XP;

Microsoft Office 2007 (до 2018).

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

* учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,
* \\10.242.30.87\общая папка\ВСЕ ПРОГРАММЫ сентябрь 2017\38.03.02\Менеджмент\Управление человеческими ресурсами\2016\Пси вед переговоров\РП посл.tifпомещения для самостоятельной работы;
* помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разработчик программы,  доцент  «22» марта 2016 г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Г.Р. Чернова |