

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Утверждаю
Первый проректор - проректор по
учебной работе



Е.Е. Чупандина

26.02.2021

Дополнительная образовательная программа
повышения квалификации

«Психология делового общения и бизнес-переговоров»

Категория обучающихся: деканы факультетов и заместители деканов по учебной работе

Объем программы: 36 часов

Форма обучения: очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Город – Воронеж

I. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы: развитие общекультурных компетенций слушателей в области организации и проведения бизнес-переговоров с представителями научных фондов, научно-исследовательских организаций, бизнес- и властных структур, образовательных организаций на основе знания основных положений психологии делового общения (в рамках имеющейся квалификации).

1.2. Планируемые результаты обучения. По результатам повышения квалификации по данной дополнительной образовательной программе слушатели должны:

знать:

- основные психологические теории и технологии, направленные на повышение эффективности делового общения и бизнес-переговоров;
- психологические феномены, определяющие деловое общение и бизнес-переговоры, их характеристики и содержание;
- социально-психологические приемы, способствующие эффективности проведения различных форм делового общения;
- теоретические и технологические аспекты, касающиеся психологии манипуляций в деловом общении и бизнес-переговорах;

уметь:

- использовать знание психологических теорий делового общения для объяснения различных коммуникативных ситуаций, предлагать теоретически обоснованное объяснение наблюдаемых социально-психологических явлений и процессов в сфере делового общения и прогноз их развития;
- решать практические задачи в области делового общения и взаимодействия людей;
- выстраивать продуктивные бизнес-коммуникации в соответствии с социально-психологическими приемами эффективного делового общения и бизнес-переговоров;
- определять манипулятивные приемы в стандартных коммуникативных ситуациях и эффективно реагировать на них;

владеть:

- психологическими технологиями делового общения и бизнес-переговоров;
- социально-психологическими приемами эффективного делового общения;
- навыками организации эффективной коммуникации, в том числе в ситуации манипулятивного воздействия.

Сфера применения слушателями получивших развитие в результате повышения квалификации общекультурных компетенций – процессы делового общения и проведения бизнес-переговоров с представителями сторонних организаций и структур, заинтересованных в сотрудничестве с университетом и его факультетами.

II. Учебный план

Наименование разделов дисциплины	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа	

1.	Раздел Психология делового общения: теоретические методические основы	1. и	10	4	0	6	практичес кие задания
2.	Раздел Психология бизнес- переговоров	2.	12	4	0	8	практичес кие задания
3.	Раздел Проблема манипуляций переговорном процессе приемы противодействия манипулятивному влиянию	3. в и	12	4	0	8	практичес кие задания
4.	Итоговая аттестация		2	0	0	0	коммуни- кативный практикум (зачет)
5.	Итого		36	12	0	22	

Использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий: учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle» (<https://edu.vsu.ru/>) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «Психология делового общения и бизнес-переговоров» – <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=16628>).

Руководитель дополнительной
образовательной программы



Н.М. Пинегина

III. Рабочая программа

1. Цель курса: развитие общекультурных компетенций слушателей в области организации и проведения бизнес-переговоров с представителями научных фондов, научно-исследовательских организаций, бизнес- и властных структур, образовательных организаций на основе знания основных положений психологии делового общения.

2. Задачи курса:

- ознакомить слушателей с основами психологии делового общения и бизнес-переговоров;
- сформировать представления о психологической специфике делового общения, этапности процесса бизнес-переговоров, ;
- выработать умения обоснованно и профессионально грамотно применять коммуникативные приемы и техники выстраивания продуктивного взаимодействия с партнерами по деловому общению и бизнес-переговорам, а также технологии саморегуляции поведения и эмоционального состояния.

3. Компетенции обучающегося, развиваемые в результате освоения курса:

- способность использовать базовые психологические знания в процессах делового общения для решения задач выстраивания оптимального взаимодействия с представителями организаций и структур, заинтересованных в сотрудничестве с университетом и его факультетами;
- способность толерантно воспринимать позицию партнеров по деловому общению, устанавливать и поддерживать продуктивные формы взаимодействия с ними, осознанно регулировать при этом собственное поведение и эмоциональное состояние;
- способность психологически обоснованно использовать в процессах делового общения и бизнес-переговоров коммуникативные приемы и техники, в том числе в ситуациях затрудненного и конфликтного общения.

4. Содержание курса.

Раздел 1. Психология делового общения: теоретические и методические основы (10 часов)

Деловое общение как обмен информацией. Структура деловой коммуникации: варианты деловых позиций коммуникатора и реципиента, особенности каналов деловых коммуникаций, важнейшие коммуникативные барьеры и фильтры в деловом общении, правила предъявления обратной связи. Вербальный и невербальный компоненты коммуникаций. Виды деловых коммуникаций: непосредственные и опосредованные. Непосредственные коммуникации: краткая характеристика основных форм (деловая беседа, переговоры, совещание, публичное выступление). Опосредованные коммуникации: краткая характеристика основных форм (документооборот, компьютерные сети). Современная специфика информационных технологий как средства непосредственных и опосредованных коммуникаций в организации.

Раздел 2. Психология бизнес-переговоров (12 часов)

Бизнес-переговоры как форма непосредственной деловой коммуникации, их основные характеристики. Психологические аспекты переговорного процесса: этапы переговоров и их психологические особенности, создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Подготовка к деловым

переговорам. Эффективные стратегии и приемы ведения переговоров и динамика переговорного процесса.

Раздел 3. Проблема манипуляций в переговорном процессе и приемы противодействия манипулятивному влиянию (12 часов)

Понятие «манипуляция» в социальной психологии. Феномен манипуляции как особого вида психологического воздействия. Манипуляции в «сложных переговорах». Виды манипуляций, причины их возникновения. Личностные особенности манипулятора. Личностные особенности людей, подверженных манипулятивному воздействию. Характеристика основных техник и стилей манипуляции. Психологические приемы противодействия манипуляциям в деловом общении и переговорном процессе.

5. Методические рекомендации, пособия и материальные условия реализации рабочей программы модуля

Методические рекомендации и пособия по реализации рабочей программы курса доступны слушателям в Зональной научной библиотеке университета, а также в информационно-справочных системах (электронных библиотечных системах) и профессиональных базах данных.

Курс реализуется на основе материально-технической базы факультета философии и психологии Воронежского государственного университета. Факультет имеет все необходимые условия для проведения занятий:

- аудитории, оснащенные необходимым учебным оборудованием, в том числе включенным в компьютерную сеть университета;
- высокоскоростной канал доступа в интернет;
- электронная информационно-образовательная среда университета, портал электронного обучения «Электронный университет ВГУ – Moodle» (<https://edu.vsu.ru/>);
- зональная научная библиотека ВГУ;
- лаборатория практической психологии факультета философии и психологии.

Дистанционное обучение осуществляется на платформе портала «Электронный университет ВГУ – Moodle» (<https://edu.vsu.ru/>), где в электронном курсе «Психология делового общения и бизнес-переговоров» размещены лекционные материалы, материалы для самостоятельного изучения, задания для текущего и промежуточного контроля (зачета).

6. Контрольные задания

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса в форме выполнения слушателями практических заданий по каждому разделу курса.

Примеры практических заданий:

1) установить правильное соотношение между разными видами рукопожатий партнеров по переговорам и их психологической интерпретацией, заполнив специальную таблицу;

2) установить правильное соотношение между разными видами пространственного расположения партнеров по переговорам и их психологической интерпретацией, заполнив специальную таблицу;

3) установить правильное соотношение между разными высказываниями, привлекающими внимание к теме переговоров, и их психологической интерпретацией, заполнив специальную таблицу;

4) предложить решение ситуационных задач по противодействию манипулятивному влиянию в ходе деловой беседы.

7. Литература

Основная литература

№ п/п	Источник
1	Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – Москва : Аспект Пресс, 2014. – 362 с.
2	Майерс Д. Социальная психология = Social Psychology : [пер. с англ.] / Дэвид Майерс. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 793 с. – (Мастера психологии).
3	Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций / А.Н. Мунин. – Москва : Флинта, 2010. – 376 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389
4	Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Лю И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118
5	Семечкин Н.И. Психология социального влияния / Н.И. Семечкин. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 396 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=236495
6	Чернова Г.Р. Психология общения : [учеб. пособие] / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 235 с.
7	Чумиков А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация : учеб. пособие / А. Н. Чумиков. – Москва : Аспект Пресс, 2014. – 157 с.
8	Эксакусто Т. В. Основы психологии делового общения : учеб. пособие / Т. В. Эксакусто. – Таганрог : Изд-во Южного федерального ун-та, 2015. – 161 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885

Дополнительная литература

№ п/п	Источник
9	Арбузова Е. Н. Практикум по психологии общения / Е. Н. арбузова, А. И. Анисимов, О. В. Шатровой. – Санкт-Петербург : Речь, 2008. – 269 с.
10	Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Минск : Новое знание, 2000. – 327 с.
11	Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – Москва : Изд-во МГУ, 1982. – 199 с.
12	Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – Москва : Наука, 1980. – 104 с.
13	Грачев Г. В. Манипулирование личностью : организации, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Грачев Г. В., Мельник И. К. – Москва : Алгоритм, 2002. – 288 с.
14	Доценко Е. Л. Психология манипуляции : феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – Москва : ЧеРо, Изд-во Моск. ун-та, 1997. – 344 с.
15	Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков. – Москва : Гардарики, 2004. – 223 с.
16	Зарайский Д. А. Управление чужим поведением. Технология личного психологического влияния / Д. А. Зарайский. – Дубна : «Феникс», 1997. – 272 с.
17	Знаков В. В. Макиавеллизм, манипулятивное поведение и взаимопонимание в межличностном общении / В. В. Знаков // Вопр. психологии. – 2002. – № 6. – С. 45–54.
18	Знаков В. В. Неправда, ложь и обман как проблемы психологии понимания / В. В. Знаков // Вопр. психологии. – 1993. – № 2. – С. 9–16.
19	Знаков В. В. Половые различия в понимании неправды, лжи и обмана / В. В. Знаков // Психол. журн. – 1997. – Т. 18, № 1. – С. 38–49.
20	Знаков В. В. Почему лгут американцы и русские : размышления российского психолога над книгой Пола Экмана / В. В. Знаков // Вопр. психологии. – 1995. – № 2. – С. 84–91.
21	Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2009. – 573 с.
22	Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва : ЮНИТИ : Закон и право, 2009. – 246 с.
23	Мокшанцев Р. И. Психология переговоров : учеб. пособие / Р. И. Мокшанцев. – Москва ; Новосибирск : ИНФРА-М : Сибирское соглашение, 2002. – 350 с.
24	Морозов А. В. Психология влияния / А. В. Морозов. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 512 с.
25	Одинцова М. А. Многоликость жертвы или Немного о Великой Манипуляции (система работы, диагностика, тренинги) : учеб. пособие / М А. Одинцова. – Москва : ФЛИНТА, 2010. – 256 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58039
26	Парыгин Б. Д. Анатомия общения / Б. Д. Парыгин. – Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 300 с.

27	Петровская Л. А. Компетентность в общении : Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1989. – 216 с.
28	Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 256 с.
29	Станкин М. И. Психологические способы установления контактов между людьми : учеб. пособие / М. И. Станкин. – Москва ; Воронеж : Моск. психол.-соц. ин-т : ИНПО «МОДЭК», 2006. – 400 с.
30	Суховершина Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. Суховершина, Е. Тихомирова, Ю. Скоромная. – Москва : Акад. проект : Трикста, 2006. – 185 с.
31	Уайтсайд Р. О чем говорят лица / Р. Уайтсайд. – Санкт-Петербург : Питер Пресс, 1997. – 152 с.
32	Харламова Т.М. Психология влияния / Т.М. Харламова. – Москва : Флинта, 2011. – 111 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103799
33	Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – Москва : Академия, 2008. – 190 с.
34	Чеховских М. И. Психология делового общения : учеб. пособие / М. И. Чеховских. – Москва : Новое знание, 2006. – 252 с.
35	Юнацкевич П. И. Психология обмана. Учебное пособие для честного человека / П. И. Юнацкевич, В. А. Кулганов. – Санкт-Петербург : Атон, 1999. – 320 с.
36	Экман П. Психология лжи / Пол Экман. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2010. – 285 с.

8. Авторы:

Меланьина Анна Анатольевна, зав. лабораторией практической психологии, доцент кафедры общей и социальной психологии, кандидат психологических наук;

Пинегина Наталья Михайловна, доцент кафедры общей и социальной психологии, кандидат психологических наук, доцент.

IV. Кадровое обеспечение дополнительной образовательной программы

пп/п	Дисциплины (модули)	Характеристика педагогических работников							условия привлечения к педагогической деятельности
		Фамилия, имя, отчество, должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность (направление подготовки)	Ученая степень, ученое (почетное) звание, квалификационная категория	Стаж педагогический (научно-педагогической работы) (лет)			основное место работы, должность	
					всего	в т.ч. педагогической работы			
						всего	в т.ч. по указанной дисциплине		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Раздел 1. Психология делового общения: теоретические и методические основы	Меланьина Анна Анатольевна	ВГУ, Специальность «Психология»	Кандидат психологических наук	18	18	14	ФГБОУ ВО «ВГУ», зав. лабораторией практической психологии, доцент кафедры общей и социальной психологии	Штатный работник
2.	Раздел 2. Психология бизнес-переговоров	Меланьина Анна Анатольевна	ВГУ, Специальность «Психология»	Кандидат психологических наук	18	18	14	ФГБОУ ВО «ВГУ», зав. лабораторией практической психологии, доцент кафедры общей и социальной психологии	Штатный работник
3.	Раздел 3. Проблема манипуляций в переговорном процессе и приемы противодействия манипулятивному влиянию	Пинегина Наталья Михайловна	Южно-Сахалинский государственный педагогический институт, специальность «Биология и химия», Южно-Сахалинский государственный педагогический институт, профессиональная переподготовка по специальности «Практическая психология»	Кандидат психологических наук, доцент	31	31	25	ФГБОУ ВО «ВГУ», доцент кафедры общей и социальной психологии	Штатный работник

V. Оценка качества освоения образовательной программы

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией. Итоговая аттестация осуществляется в форме зачета по результатам выполнения слушателями коммуникативного практикума, который представлен в электронном курсе «Психология делового общения и бизнес-переговоров» – <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=16628>).

Примеры заданий коммуникативного практикума.

1. Вам предстоит бизнес-переговоры с руководителем компании о сотрудничестве в области практической подготовки студентов. Вы с ним ранее не были знакомы. Целью первого этапа переговоров является знакомство и выяснение возможных вариантов сотрудничества. Какие действия по подготовке к переговорам вы осуществите?

2. Вы встречаетесь с иностранными партнерами – представителями зарубежного вуза. На какой элемент невербальной коммуникации вы обратите внимание в большей степени для правильного понимания их настроения на сотрудничество? Объясните, почему Вы сосредоточитесь именно на этих компонентах невербальной коммуникации?

3. Ваш партнер по бизнес-переговорам использует в качестве аргумента манипулятивный прием – апелляцию к общепринятым нормам, утверждая, что все вузы, с которыми он ранее имел дело, соглашались на его условия (невыгодные для университета). Предложите эффективную ответную коммуникацию.

Критерии оценки результатов обучения

Отметка «зачтено» выставляется, если слушатель:

по результатам выполнения коммуникативного практикума демонстрирует системность и глубину знаний по содержанию дополнительной образовательной программы повышения квалификации; точно использует научную терминологию; обосновывает и аргументирует свой ответ;

или

демонстрирует системность и глубину знаний в объеме дополнительной образовательной программы повышения квалификации; в целом владеет необходимой для ответа терминологией, хотя допускает отдельные недочеты в определении понятий; обосновывает и аргументирует свой ответ;

или

демонстрирует достаточные, но несколько поверхностные знания в рамках дополнительной образовательной программы повышения квалификации; владеет необходимой научной терминологией; ответ логически правильно построен, однако в нем допущены некоторые неточности; достаточно полно обосновывает и аргументирует свой ответ;

или

демонстрирует системность и глубину знаний в объеме дополнительной образовательной программы повышения квалификации; довольно точно использует научную терминологию; формулируя ответ, анализирует факты, допуская при этом ряд незначительных ошибок в их обосновании и аргументации.

Отметка «не зачтено» выставляется, если слушатель:

по результатам выполнения коммуникативного практикума демонстрирует неглубокие, неполные знания по содержанию дополнительной образовательной программы повышения квалификации; неправильно использует научную терминологию; поверхностно обосновывает и аргументирует свой ответ;

или

демонстрирует неглубокие, неполные знания по содержанию дополнительной образовательной программы повышения квалификации; в целом правильно использует научную терминологию (возможны отдельные недочеты); анализируя факты при формулировании ответа, допускает грубые ошибки в их обосновании и аргументации;

или

демонстрирует неглубокие, неполные знания по содержанию дополнительной образовательной программы повышения квалификации; неправильно использует научную терминологию; анализируя при формулировании ответа факты, допускает существенные ошибки в их обосновании и аргументации.

VI. Составители программы:

Меланьина Анна Анатольевна, зав. лабораторией практической психологии, доцент кафедры общей и социальной психологии, кандидат психологических наук (разделы 1, 2);

Пинегина Наталья Михайловна, доцент кафедры общей и социальной психологии, кандидат психологических наук, доцент (раздел 3).