

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор



Т.А. Хагуров

мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.О.15 «ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПЕРЕГОВОРЫ»

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Общий профиль
Форма обучения	очно-заочная
Квалификация	бакалавр

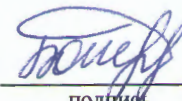
Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины Б1.О.15 «Эффективные коммуникации и переговоры» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология.

Программу составил(и):

О.В. Бондарева, канд.психол.наук, доцент

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.О.15 «Эффективные коммуникации и переговоры» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления (выпускающей) протокол № 15, от «16» апреля 2024 г.

Заведующий кафедрой Педанова Е.Ю.

фамилия, инициалы



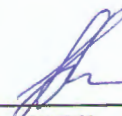
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № 4, от «22» апреля 2024 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.

фамилия, инициалы



подпись

Рецензенты:

Верстова М.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

развитие навыков эффективных коммуникаций и обучение осуществлять подготовку и проведение переговоров.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков эффективных коммуникаций и организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами и пр.);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.15 «Эффективные коммуникации и переговоры» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина предназначена для студентов по программе бакалавриата 37.03.02 Конфликтология третьего курса очно-заочной формы обучения.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения предшествующих дисциплин: «Социальная психология», «Русский язык и культура речи», «Общая психология», «Психология групп», «Современные коммуникативные технологии», «Психология конфликта», «Практикум по конфликтологии и социальной психологии».

Дисциплина Б1.О.15 «Эффективные коммуникации и переговоры» является необходимой для освоения последующих дисциплин: «Основы медиации», «Методы саморегуляции в конфликтных и трудных жизненных ситуациях», «Разрешение внутрикорпоративных конфликтов».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ИУК 4.3 – Выбирает коммуникативно приемлемые стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
	Студент знает: функции, стороны, виды, формы, барьеры общения; психологические особенности делового общения; этические нормы и принципы делового общения
	Студент умеет: использовать технологии делового взаимодействия
ИУК – 4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональных сферах	Студент обладает навыками: эффективных коммуникаций; устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации) с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности
	Студент знает: стандарты и этикет деловой и электронной переписки
	Студент умеет: правильно вести деловую переписку
	Студент обладает навыками ведения деловой переписки и использует диалог для сотрудничества в профессиональной деятельности

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	
ИОПК 5.1 Соблюдает нормы и установленные правила реализации конкретных мероприятий переговоров и процесса медиации между конфликтующими сторонами	Студент знает: основные этапы деловых переговоров; основные подходы к ведению переговоров; стили делового общения партнеров
	Студент умеет: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации
	Студент владеет навыками практических приемов эффективных коммуникаций и переговоров

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов	Форма обучения			
			очная		очно-заочная	заочная
			X семестр (часы)	5 семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:				54,2		
Аудиторные занятия (всего):				50		
занятия лекционного типа				16		
лабораторные занятия				-		
практические занятия				34		
семинарские занятия				-		
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)				4		
Промежуточная аттестация (ИКР)				0,2		
Самостоятельная работа, в том числе:				53,8		
Реферат/эссе (подготовка)				5,8		
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)				28		
Подготовка к текущему контролю				20		
Контроль:						
Подготовка к экзамену						
Общая трудоёмкость	час.			108		
	в том числе контактная работа			54,2		
	зач. ед	3		3		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 5 семестре (очно-заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Понятие и функции общения. Эффективные и неэффективные коммуникации		2	4	-	4
2.	Механизмы воздействия в процессе общения			2	-	4
3.	Коммуникативные барьеры		2	2	-	2
4.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Приемы эффективной коммуникации		2	2	-	4
5.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения		2	4	-	6
6.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия		4	4	-	10
7.	Конфликты и стрессы в деловом общении		2	2	-	2
8.	Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация. Conducting a self-presentation in a foreign language			6	-	8
9.	Публичное выступление. Conducting a public speech in a foreign language			4	-	6
10.	Ведение и этика деловой переписки. Основы делопроизводства. Conducting and ethics of business correspondence		2	2	-	4
11.	Деловая беседа по телефону			2	-	3,8
	ИТОГО по разделам дисциплины		16	34	не предусмотрены	53,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к текущему контролю					
	Общая трудоемкость по дисциплине	108				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Понятие и функции общения. Эффективные и неэффективные коммуникации	Тема: Понятие общения и многообразие подходов к его определению. Тема: Функции общения. Тема: Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в общении. Тема: Формы общения: прямое, косвенное, непосредственное, опосредованное, массовое, межличностное. Тема: Эффективные и неэффективные коммуникации	Э
2.	Механизмы воздействия в процессе общения	Тема: Психологическое воздействие как процесс целенаправленного и результативного взаимодействия. Тема: Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения	РНС

3.	Коммуникативные барьеры	Тема: Понятие коммуникационных барьеров. Типы коммуникационных барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический, барьеры социокультурного различия, барьеры отношения.	ППМ
4.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Приемы эффективной коммуникации	Тема: Понятие делового общения в современной психологии. Тема: Принципы делового общения Тема: Сущность и функции делового общения. Тема: Приемы эффективной коммуникации	Р
5.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	Тема: Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Тема: Деловое совещание: подготовка и проведение. Тема: Классификация совещаний. Формы поведения на совещаниях.	УО
6.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	Тема: Сущность и этапы переговоров	УО
7.	Конфликты и стрессы в деловом общении	Тема: Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Структура конфликта, участники. Тема: Сущность, особенности, классификация, способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов. Тема: Техники регуляции эмоционального напряжения	РНС
8.	Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация	Тема: Стратегии и тактики самопрезентации. Тема: Виды имиджформирующей информации. Тема: Факторы формирования первого впечатления. Subject: Conducting a self-presentation in a foreign language. Subject: Preparing a self-presentation in a foreign language	УО
9.	Публичное выступление	Тема: Основные этапы подготовки к выступлению. Тема: Виды публичных выступлений: информационное, убеждающее, побуждающее. Этапы подготовки к речи. Структура выступления. Тема: Приемы управления вниманием. Управление вопросами слушателей. Тема: Невербальная сторона публичного выступления. Subject: Conducting a public speech in a foreign language. Subject: Preparation of a report in a foreign language	УО
10.	Ведение и этика деловой переписки. Основы делопроизводства	Тема: Виды, функции и структура делового письма. Тема: Этика деловой переписки по электронной почте Тема: Основные понятия делопроизводства Тема: Организация документооборота Subject: Conducting and ethics of business correspondence	УО
11.	Деловая беседа по телефону	Тема: Этика телефонных переговоров. Тема: Подготовка к деловой беседе по телефону.	Э

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
1.	Понятие и функции общения. Эффективные и неэффективные коммуникации	Тема: Средства общения. Тема: Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в общении. Тема: Вербальное и невербальное общение. Тема: Типы межличностного общения: императивное общение, манипуляция, диалогическое общение. Тема: Эффективные и неэффективные коммуникации	ПЗ

2.	Механизмы воздействия в процессе общения	Тема: Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения	УО
3.	Коммуникативные барьеры	Тема: Способы преодоления коммуникационных барьеров Тема: Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)	ППМ У
4.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Приемы эффективной коммуникации	Тема: Понятие делового общения в современной психологии. Тема: Сущность и функции делового общения. Тема: Формы делового общения: диадическое общение, групповое общение; публичное общение. Тема: Приемы эффективной коммуникации	Р
5.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	Тема: Деловое совещание: подготовка и проведение. Тема: Организация и проведение деловой беседы.	ДИ
6.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	Тема: Сущность и этапы переговоров. Проведение переговоров	ДИ
7.	Конфликты и стрессы в деловом общении	Тема: Структура конфликта, участники. Тема: Способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов. Тема: Техники регуляции эмоционального напряжения Проведение и обработка результатов теста Томаса - Килменна	ППМ
8.	Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация	Тема: Стратегии и тактики самопрезентации. Тема: Факторы формирования первого впечатления. Subject: Preparing a self-presentation in a foreign language	У Д
9.	Публичное выступление	Тема: Основные этапы подготовки к выступлению. Тема: Этапы подготовки к речи. Структура выступления. Тема: Приемы управления вниманием. Управление вопросами слушателей. Тема: Невербальная сторона публичного выступления. Subject: Preparation of a report in a foreign language	ПЗ У
10.	Ведение и этика деловой переписки. Основы делопроизводства	Тема: Виды, функции и структура делового письма. Тема: Этика деловой переписки по электронной почте Subject: Conducting and ethics of business correspondence Subject: Business email ethics	ПЗ
11.	Деловая беседа по телефону	Тема: Этика телефонных переговоров. Тема: Подготовка к деловой беседе по телефону.	У

Выполнение практического задания (ПЗ), написание реферата (Р), реферирование научной статьи (РНС), опрос устный (ОУ), подготовка и написание эссе (Э), проведение и обработка результатов психодиагностического метода (ППМ), деловая игра (ДИ), упражнения (У), дискуссия (Д).

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
---	---------	---

1	Проработка теоретического материала (подготовка к практическим занятиям)	«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов», утвержден на заседании кафедры, протокол № 11 от 26.04.2021
2	Подготовка индивидуальных заданий, реферата, эссе, реферирование научной статьи и пр.	«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов», утвержден на заседании кафедры, протокол № 11 от 26.04.2021

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, анализа ситуационных задач) в сочетании с внеаудиторной работой.

Используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление предмета дисциплины, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используются такие образовательные технологии, как:

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций;
- лекция с элементами дискуссии.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты. В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

12. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.15 Эффективные коммуникации и переговоры».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, реферата, практических заданий (анализ высказываний), реферирования научной статьи, упражнений, дискуссии, подготовке и написания эссе, деловых игр, обработки результатов психодиагностической методики и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачёту.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). ИУК 4.3 – Выбирает коммуникативно приемлемые стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	Студент знает: функции, стороны, виды, формы, барьеры общения; психологические особенности делового общения; этические нормы и принципы делового общения Студент умеет: использовать технологии делового взаимодействия Студент обладает навыками: эффективных коммуникаций; устных деловых коммуникаций публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации) с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности	Вопросы для устного опроса Практическое задание (анализ высказываний, упражнения) Реферат Реферирование научной статьи Деловая игра Эссе	Вопросы на зачете 1-16, 18-34, 38
2	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). ИУК – 4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональных сферах	Студент знает: стандарты и этикет деловой и электронной переписки Студент умеет: правильно вести деловую переписку Студент обладает навыками ведения деловой переписки и использует диалог для сотрудничества в профессиональной деятельности	Вопросы для устного опроса Практическое задание (упражнения) Проведение и обработка результатов психодиагностической методики Деловая игра Подготовка самопрезентации на иностранном языке Подготовка публичного выступления на иностранном языке Ведение и этика деловой переписки (Preparing a self-presentation in a foreign language Preparation of a report in a foreign language	Вопросы на зачете 39-40

			Conducting and ethics of business correspondence)	
3	ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами. ИОПК 5.1 Соблюдает нормы и установленные правила реализации конкретных мероприятий переговоров и процесса медиации между конфликтующими сторонами	Студент знает: основные этапы деловых переговоров; основные подходы к ведению переговоров; стили делового общения партнеров Студент умеет: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации Студент владеет навыками практических приемов эффективных коммуникаций и переговоров	Вопросы для устного опроса Практическое задание (упражнения) Деловая игра	Вопросы на зачете 17, 35-37

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

Примерный перечень вопросов и заданий

Реферирование научной статьи

Студентам предлагается для прочтения и анализа любая научная статья за последние 5 лет, освещающая вопросы в рамках дисциплины «Основы психологии саморазвития личности». Необходимо проанализировать основные положения, представленные в статье, изложить усвоенный материал письменно в свободной форме и устно на семинарском занятии в форме групповой дискуссии.

Примеры научных статей:

Алиева М.Б., Ахмедпашаева К.А., Магомедова Е.Э. Суггестотехнологии как условие эффективного педагогического общения // МНКО. 2018. №4 (71).

Алексеева О.А. О невербальных средствах делового общения // Вестник НИБ. 2017. №27.

Конягина Л.Н. Причины гендерные конфликтов в межличностном общении // Сервис +. 2019. №3.

Лановая В.М. Основные техники НЛП-воздействия в процессе общения профессионального коммуникатора // Инновационная наука. 2019. №10.

Маликова А.М., Макулбеков А.Т. Вербальные способы убеждения как средство предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций // МНКО. 2019. №1 (74).

Сейтенова В.А., Абдреимова Д.К., Машарипова С.Т. Аргументация как способ коммуникативного воздействия в процессе профессионального общения // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2017. №8-1.

Семенова Е.А. Внутрличностный конфликт в структуре профессионального самоопределения // Colloquium-journal. 2020. №2 (54).

Смахтина Т.А. Личностные особенности и поведение в конфликте // E-Scio. 2020. №9 (48).

Примерные вопросы для устного опроса.

Раздел 2 «Механизмы воздействия в процессе общения»:

Каковы основные механизмы воздействия в общении?
Раскройте содержание «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания».
Какова роль механизмов «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» в процессе общения?

Раздел 5 «Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения»:

Раскройте содержание функций и этапов деловой беседы
Какие есть правила ведения деловых бесед?
Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
Какие вы знаете типы совещаний?
Опишите структуру совещания

Раздел 6 «Переговорный процесс как вид делового взаимодействия»:

Что такое деловые переговоры?
Охарактеризуйте структуру переговоров.
Опишите официальные и неофициальные, организационные, политические, международные, коммерческие переговоры
Проанализируйте известные вам стратегии и техники переговоров.

Раздел 8 «Деловая дискуссия, полемика, спор, самопрезентация»:

Раскройте этапы деловой дискуссии.
Какова роль ведущего в дискуссии?
Что такое конструктивная критика?
Какие существуют правила конструктивной критики?
Что такое самопрезентация?
Назовите стратегии и тактики самопрезентации.

Раздел 9 «Публичное выступление»:

Опишите процесс подготовки публичного выступления.
Как устанавливать контакт с аудиторией?
Что такое обратная связь?
Назовите способы поддержания внимания.
Проанализируйте известные вам факторы успешности выступления.

Раздел 10 «Ведение и этика деловой переписки. Основы делопроизводства»:

Что такое деловая переписка?
Какие вы знаете виды, функции и структура делового письма?
Что такое этика деловой переписки по электронной почте?

Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Инструкция. Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них. Отвечать нужно следующим образом:

- - сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;
- - выберите один из предложенных вариантов, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) на листе для ответов.

Текст опросника

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:
а) да; б) не уверен; в) нет.
2. Я предпочел бы снимать дачу:
а) в оживленном дачном поселке; б) нечто среднее; в) в уединенном месте, в лесу.
3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:
а) верно; б) не уверен; в) неверно.
4. По-моему, интереснее быть:
а) инженером-конструктором; б) не знаю; в) драматургом.
5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:
а) да; б) не знаю; в) нет.

6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:
а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож»: а) к «острый»; б) «резать»; в) «точить».
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся: а) да; б) не знаю; в) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть: а) да, это верно; б) не уверен; в) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать:
а) столяром или поваром; б) не знаю, что выбрать; в) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
а) да; б) не уверен; в) нет.
14. В школе я предпочитал:
а) уроки музыки (пения); б) затрудняюсь сказать; в) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
а) очень редко; б) от случая к случаю; в) довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
18. «Усталый» так относится к «работа», как «гордый»: а) к «улыбка»; б) «успех»; в) «счастливый».
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
а) да; б) когда как; в) нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
а) да; б) не уверен; в) нет.
21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
а) лесничим; б) трудно выбрать; в) учителем старших классов.
23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей); б) примерно раз в неделю (как большинство); в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности, легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают: а) да; б) когда как; в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
а) да; б) не уверен; в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
а) это верно; б) не уверен; в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным: а) свеча; б) луна; в) лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
30. Мои друзья:
а) меня не подводили; б) изредка; в) довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:

а) дальше работать над ним в лаборатории; б) трудно выбрать; в) позаботиться о его практическом использовании.

33. У меня, безусловно, меньше друзей, чем у большинства людей: а) да; б) нечто среднее; в) нет.

34. Мне больше нравится читать:

а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов; б) не знаю, что выбрать; в) роман, возбуждающий воображение и чувства.

35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.

36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:

а) если я обсуждаю их с другими; б) верно нечто среднее; в) если обдумываю их в одиночестве.

37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:

а) верно; б) верно нечто среднее; в) неверно.

38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх»: а) к «храбрый»; б) «беспокойный»; в) «ужасный».

39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:

а) да; б) по-разному; в) нет.

40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю почему:

а) верно; б) не уверен; в) неверно.

41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание: а) да; б) не знаю; в) нет.

42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:

а) беседовать с заказчиками, клиентами; б) нечто среднее; в) вести отчеты и другую документацию.

43. Я предпочел бы:

а) жить по принципу «делу время, потехе час»; б) нечто среднее между «а» и «в»; в) жить весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.

44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:

а) да; б) не уверен; в) нет.

45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:

а) да; б) трудно сказать; в) нет.

46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:

а) очень; б) немного; в) совсем не беспокоит.

47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:

а) часто; б) иногда; в) никогда.

48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным: а) 3/7; б) 3/9; в) 3/11.

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной: а) да; б) не знаю; в) нет.

50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:

а) я отношусь к этому спокойно; б) нечто среднее; в) испытываю к ним чувство презрения.

51. Иногда мне очень хочется выругаться: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.

52. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть:

а) адвокатом; б) затрудняюсь ответить; в) штурманом или летчиком.

53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:

а) да; б) нечто среднее; в) нет.

54. Я люблю музыку:

а) легкую, живую; б) нечто среднее; в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.

55. Самое трудное для меня - это справиться с собой: а) верно; б) не уверен; в) неверно.

56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.
57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки: а) да; б) нечто среднее; в) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный»; а) с «тюрьма»; б) «грешный»; в) «украшенный».
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться; б) верно нечто среднее; в) это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
62. Мне кажется, что интереснее быть:
а) художником; б) не знаю, что выбрать; в) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
а) согласен; б) не уверен; в) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
а) согласен; б) нечто среднее; в) нет.
65. Я любил школу:
а) да; б) трудно сказать; в) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
а) читая хорошо написанную книгу; б) верно нечто среднее; в) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему вместо того, чтобы придерживаться общепринятых правил:
а) согласен; б) не уверен; в) не согласен.
68. АВ так относится к ГВ, как СР: а) к ПО; б) ОП; в) ТУ.
69. Обычно я удовлетворен своей судьбой: а) да; б) не знаю; в) нет.
70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:
а) согласен; б) нечто среднее; в) не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества: а) я согласился бы; б) не знаю, что сделал бы; в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
а) согласен; б) не уверен; в) не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
а) да; б) не уверен; в) нет.
75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:
а) да; б) трудно сказать; в) нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
а) в коллективе; б) не знаю, что выбрать; в) самостоятельно.
77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:
а) всегда; б) обычно; в) только если это практически возможно.
78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный»: а) к «скорый»; б) «наилучший»; в) «быстрейший».

79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.
81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:
а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
82. У меня было:
а) очень мало выборных должностей; б) несколько; в) много выборных должностей.
83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.
84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:
а) да; б) не уверен; в) нет.
85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома: а) да; б) не уверен; в) нет.
86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.
87. Разговаривая, я склонен:
а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову; б) верно нечто среднее; в) прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд ХООООХХОООХХХ:
а) ОХХХ; б) ООХХ; в) ХООО.
89. Мне безразлично, что обо мне думают другие: а) да; б) нечто среднее; в) нет.
90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь: а) часто; б) изредка; в) практически никогда.
91. Я каждый день прочитываю всю газету: а) да; б) трудно сказать; в) нет.
92. К дню рождения, к праздникам:
а) я люблю делать подарки; б) затрудняюсь ответить; в) считаю, что покупка подарков - несколько неприятная обязанность.
93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить: а) верно; б) не уверен; в) неверно.
94. В школе я предпочитал:
а) русский язык; б) трудно сказать; в) математику.
95. Кое-кто затаил злобу против меня: а) да; б) не знаю; в) нет.
96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т.д.:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.
97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:
а) да; б) не уверен; в) нет.
98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным: а) какой-либо; б) несколько; в) большая часть.
99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:
а) да; б) по-разному; в) нет.
100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:
а) да; б) нечто среднее; в) нет.

Обработка результатов

I	1с	11а	21с	31с	41а	51с	61с	71с	81а	91а	Л
II	2а	12с	22с	32с	42а	52а	62с	72а	82с	92а	А

III	3a	13a	23a	33c	43c	53a	63c	73c	83a	93c	Д
IV	4c	14a	24c	34c	44a	54c	64a	74a	84a	94a	К
V	5a	15a	25c	35a	45c	55a	65c	75c	85a	95a	п
VI	6c	16a	26a	36c	46a	56a	66c	76c	86a	96c	м
VII	7c	17a	27a	37a	47c	57c	67c	77a	87c	97a	н
VIII	8Ь	18Ь	28Ь	38c	48Ь	58c	68Ь	78c	88Ь	98a	в
IX	9c	19c	29a	39c	49a	59a	69c	79a	89a	99c	п
X	Юс	20a	30a	40c	50a	60a	70c	80a	90c	100a	с

В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.

За промежуточный ответ «Ь» всегда начисляется 1 балл.

В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая. В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла, в случае несовпадения - 0 баллов.

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов - 20. По фактору П - 40 (сложить 5 и 9 строки).

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- 16-20 - максимальный уровень.
- 13-15 - преобладающая выраженность факторов.
- 8-12 - средний уровень.
- 5-7 - низкий уровень.

Количество баллов от 16 до 20 по факторам А, **В**, С, Д, К, М, **Н** является высокой оценкой, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13, 14, 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 5, 6, 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале **П** (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, в отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими. **В** этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Тест Томаса-Килманна на стиль поведения в конфликтной ситуации

Инструкция:

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Рассмотрим ситуацию, когда вы обнаруживаете, что ваши желания отличаются от желаний другого человека. Как вы обычно реагируете? Здесь вы найдете несколько пар утверждений, описывающих возможное ответное поведение. В каждой паре обведите утверждение «А» или «Б», которое наиболее характерно для вашего поведения. Во многих случаях ни поведение «А», ни поведение «Б» не являются для вас типичным. В таком случае обведите тот ответ, который в наибольшем приближении соответствует вашим возможным действиям.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стил, набравший наибольшее число баллов — ваш стил разрешения конфликтов.

Стимульный материал (вопросы).

1. А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

2. Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

3. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

4. Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

5. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

6. Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

7. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

8. А) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.

9. Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

10. А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

11. Б) Я стараюсь добиться своего.

12. А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

13. Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

14. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

15. Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

16. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

17. Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

18. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

19. Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

20. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

21. Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

22. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

23. Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

24. А) Я предлагаю среднюю позицию.

25. Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

26. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
27. Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
28. А) Я мог бы постараться удовлетворить чувства другого человека и сохранить наши отношения.
29. Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.
30. А) Я стараюсь не задеть чувства другого.
31. Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
32. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
33. Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
34. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
35. Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
36. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
37. Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
38. А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.
39. Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
40. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
41. Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
42. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.
43. Б) Я отстаиваю свои желания.
44. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
45. Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
46. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
47. Б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.
48. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
49. Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
50. А) Я предлагаю среднюю позицию.
51. Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
52. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
53. Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
54. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
55. Б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
56. А) Я предлагаю среднюю позицию.
57. Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
58. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
59. Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте:

№	Соперничество о /Конкуренция	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обработка и интерпретация результатов теста:

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, даёт представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Практические задания

Темы эссе:

1. «Общение и его роль в моей будущей профессиональной деятельности»
2. «Психологические секреты удачного телефонного разговора»

Анализ высказываний

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

2. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Деловые игры

1. Порядок проведения деловой игры:

При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.
2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).
3. Остальная часть группы студентов – участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания «Пожконтроль», занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности.

Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращается к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы игры: этапы проведения переговоров.

Распределение ролей: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

Составление документации:

1. Протокол о распределении должностей.
2. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
3. Договор.
4. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папку и передаются экспертной группе.

Оценка действий участников игры:

Баллы: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

2. Убеждающая коммуникация»

Для участия в игре нужны 2 команды от 4 до 10 человек. Участие в переговорах будут представлять по 1 добровольцу. На подготовку каждой команде дается 10 минут, переговоры проводятся на протяжении 15 минут, на обсуждение выделяется 20-30 минут. Членам команд даются следующие задание. Первая команда представляет интересы начальника компьютерного обеспечения компании «Глобал», вторая - менеджера по сбыту компании «Апельсин», которая занимается поставками компьютеров.

Начальнику компьютерного обеспечения нужно во время назначенной встречи договориться о поставке новых компьютеров, которые помогут в значительной мере увеличить объемы выполняемых работ и получить новую клиентскую базу. Но на данный момент вы не можете заплатить за такую партию компьютеров в ближайшие 2 месяца и, кроме этого, вы слышали, что будет повышение цен на компьютерную технику последних

моделей. Чтобы достигнуть нужных вам договоренностей вы решили сделать намек на то, что возможно смените партнера (но не собираетесь делать этого на самом деле). Вы хотите получить 15 компьютеров по три для разных отделов, если будет меньше, то это чревато сложностью как распределить их, чтобы никто не обиделся.

Менеджеру по продажам компании «Апельсин» нужно провести переговоры на условиях, что цены на компьютеры, которые нужны «Глобал» повышены на 10 % и ваш руководитель дал четкое указание, что все заключенные сделки должны быть оплачены иначе у вас не будет премии за год. Все это усложняется тем, что от исхода разговора зависят ваши бонусы за месяц. После переговоров проводится обсуждение по следующим критериям: насколько успешно были проведены переговоры, какие приемы были использованы, какие из них повлияли на исход переговоров, а какие нет, как вы оцениваете поведение обоих менеджеров, что еще можно было использовать.

Упражнение 1

Упражнение «Публичное выступление». Каждый студент экспромтом в течение 2-3 минут должен рассказать перед аудиторией о каком-то предмете, событии, явлении. Темы (преподаватель выдает их перед началом выступления) могут быть самыми разными. Выступление может включать следующие пункты: определение предмета; описание его внешнего вида; -описание типичной обстановки, в которой встречается предмет, явление; - определение практикуемых или возможных способов его функционирования, использования; -определение происхождения предмета, явления; -описание перспектив, прогноз на ближайшее будущее.

Упражнение 2

Упражнение «Убеждающая речь» Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов. Преподаватель предлагает студентам раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача студентов – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными. Темы могут быть такими: - Доброта; -Друг; -Опоздание; -Бедность; -Транспорт; - Шпаргалка; - -Автомобиль; -Семья.

Упражнение 3

Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):

- 1) вы должны рассказать о книжных новинках детям 8 класса, а они только что пришли с урока физкультуры;
- 2) вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки восковых фигур, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе;
- 3) вы выступаете в техникуме перед семнадцатилетними юношами и хотите убедить их посещать танцевальный кружок, где не хватает кавалеров.

Упражнение 4

Студенты должны найти ответы на вопросы: 1. Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях: 1. В аудиторию забежала кошка. 2. Некоторые слушатели встают и уходят. 3. В аудиторию все время заглядывают посторонние. 4. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают. 5. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить. 6. Стало душно. 7. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. 8. Слушатели зевают.

Упражнение 5

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 15000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то

знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Упражнение 6

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Упражнение 7

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак;
- жадный, но с деньгами;
- педант;
- бизнес-леди;
- самовлюбленный;
- молодой руководитель;
- интеллигент;
- невежда;
- иностранец;
- не принимающий сам решения;
- новатор;
- рационалист;
- своевластный;
- неуверенный в себе;
- нервный;
- консерватор;
- «воображала»;
- «грубиян»;
- «франт»;
- случайный.

Упражнение 8

Одежда для первого впечатления Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа. Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей: 1. самопрезентация, 2. участие в деловом совещании, 3. вечерний ужин с деловыми партнерами.

Упражнение 9

Каждый участник получивший бумажку с персонажем, должен устроить самопрезентацию от имени этого персонажа, выбрав при этом должность, на которую персонаж претендует. Время подготовки – 5 минут. Остальные участники из хода самопрезентации должны были угадать, что же это за персонаж.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Легко ли было выбирать должности и службы для персонажей?

Легко ли было их представлять?

Упражнение 10

Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ "соискателю"

или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь "соискателю" относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Дискуссия

«За» и «Против». Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению. Работа ведется в командах, каждая из которых делится на подгруппы. Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы В каждой команде первая подгруппа ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой подгруппы мнениями не обмениваются.

II этап работы Подгруппы меняются ролями: теперь первая подгруппа ищет контраргументы, а вторая – наоборот. Таким образом, каждая подгруппа самостоятельно подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы Подгруппы внутри каждой команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в команду.

IV этап работы Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.

V этап работы Выступление команд. Каждая из команд должна оценить своих оппонентов, высказав свое мнение.

VI этап работы Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра

Возможные темы рефератов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Эффективные и неэффективные коммуникации.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
4. Основные направления прикладной психологии общения.
5. Эмпатия личности и общение.
6. Невербальные средства общения.
7. Манипулятивное общение.
8. Личностные факторы успешного общения.
9. Взаимопонимание в общении
10. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
11. Социально-психологические показатели делового общения.
12. Приемы эффективной коммуникации.
13. Особенности понимания и интерпретации в межличностном общении.
14. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
15. Эффективное поведение в конфликтной ситуации.
16. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
17. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
18. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.

19. Стрессовые факторы делового общения.
20. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
21. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
22. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
23. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
24. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
25. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.

Критерии оценки реферата.

1. Актуальность темы исследования.
2. Соответствие содержания теме.
3. Правильность и полнота использования источников.
4. Соответствие оформления реферата стандартам.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачёт)

1. Сравнительная характеристика понятия «общение» в психологии: отечественный и зарубежный подходы.
2. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные виды и типы общения.
3. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные средства, стороны и функции общения.
4. Расскажите, в чем заключаются особенности механизмов общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.
5. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
6. Что такое эффективные и неэффективные коммуникации.
7. Вербальные средства коммуникации и их характеристика.
8. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете.
9. Невербальные средства коммуникации и их характеристика.
10. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?
11. Перцептивная сторона общения. Виды социальной перцепции.
12. Основные перцептивные эффекты в процессе общения.
13. Раскройте содержание механизмов межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия.
14. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении.
15. Расскажите о средствах и механизмах манипулятивного поведения.
16. Расскажите о приемах эффективной коммуникации.
17. Раскройте сущность, особенности, классификации, способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов
18. Охарактеризуйте формы делового общения
19. Перечислите принципы делового общения
20. Опишите этапы и функции деловой беседы
21. Перечислите основные правила ведения деловых бесед
22. Дайте характеристику основных типов деловых совещаний
23. Методы принятия группового решения
24. Стили мотивирования со стороны ведущего совещание
25. Этапы деловой дискуссии
26. Роль ведущего в ведении деловой дискуссии
27. Характерные типы участников обсуждения
28. Перечислите общие правила ведения спора
29. Правила конструктивной критики
30. Охарактеризуйте этапы принятия решений
31. Публичное выступление как неотъемлемый процесс в практике делового общения
32. Подготовка и проведение публичного выступления

33. Опишите стратегии и тактики самопрезентации
34. Перечислите приемы управления вниманием
35. Деловые переговоры: официальные и неофициальные, организационные, политические, международные, коммерческие.
36. Стратегии и техники деловых переговоров
37. Специфика ведения телефонных переговоров
38. Эффективность делового телефонного общения. Подготовка к деловой беседе по телефону.
39. Деловая переписка. Служебные записки. Работа с деловой корреспонденцией
40. Основные понятия делопроизводства
41. Preparing a self-presentation in a foreign language
42. Preparation of a report in a foreign language
43. Conducting and ethics of business correspondence
44. Business email ethics

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
зачтено	освоены знания, умения, компетенции и теоретический материал; выполнены все (допускается выполнение 70%) задания, на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
незачтено	не освоены знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнены, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2018. – 463 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>.
2. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 408 с. – Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5
3. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н.Ю. Родыгина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4.
4. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение / В.Н. Руднев. - 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. - 352 с.
5. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для студентов вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 383 с.
6. Шарков Ф.И. Деловые коммуникации / Ф.И. Шарков, Л.В. Комарова. – М.: КНОРУС, 2016. - 222 с.

5.2. Периодическая литература

1. «Психологический журнал»
2. «Вопросы психологии»
3. «Человек. Сообщество. Управление»
4. «Психологические исследования»
5. Базы данных компании «Ист Вью»

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
2. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
3. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
4. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
4. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Общие рекомендации по самостоятельной работе обучающихся:

1. Предварительная ориентировка в подлежащем изучению учебном материале по дисциплине.
2. Ознакомление с рекомендованной учебной литературой.
3. Планирование самостоятельной работы.
4. Углубленное чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы.
5. Обобщение и систематизация информации, почерпнутой из лекций и прочитанной литературы.
6. Выполнение работ текущего контроля.
7. Повторение материала при подготовке к сдаче зачета.

Методические рекомендации по освоению лекционного материала:

1. Основная задача – осмысление излагаемого в лекции материала. Для этого необходимо слушать лекцию с самого начала, не упуская общих, ориентирующих в материале рассуждений и установок.
2. Ведение записей на лекции важно и полезно для лучшего осмысливания материала, для сохранения информации, с целью ее дальнейшего использования.
3. Для облегчения записи рекомендуется применять сокращения повторяющихся терминов или хорошо известных понятий.
4. Структура записи должна отражать структуру содержания материала.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям:

1. Осуществлять подготовку к обсуждению вопросов практических занятий, используя список основной и дополнительной литературы, в которой студенты могут найти ответы на поставленные вопросы; обращать внимание на категории, которыми оперируют авторы; выписывать основные понятия и систематизировать их; разрабатывать блок-схему, в которой найдут отражение все изучаемые вопросы темы.

2. Отбирать существенную информацию, отделять ее от второстепенной. Схематизировать и структурировать прочитанный материал; формулировать выводы по прочитанному материалу.

3. Самостоятельно изучается рекомендуемая литература, проводится работа с библиотечными фондами и электронными источниками информации, статьями из журналов. Реферируя и конспектируя наиболее важные вопросы, имеющие научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, студенты глубже понимают вопросы курса.

4. Вниманию студентов предлагаются: список литературы, вопросы и задания.

Для основных видов задания разработаны методические указания, с которыми можно ознакомиться на кафедре социальной психологии и социологии управления: «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов», утвержден на заседании кафедры, протокол № 11 от 26.04.2021.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Возможность использования портативного мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, ноутбук)	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Возможность использования портативного мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, ноутбук)	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 415А)	8 рабочих станции (терминальных точек доступа к удалённому серверу)	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr STUUseBnft (код 5XS-00002) для учащихся.

		(Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020) Правовая база ГАРАНТ (Лицензионный договор № 1669/НК/14 от 14.07.2014) 1С Предприятие (Лицензионный договор №127-АЭФ/2014 от 29.07.2014.)
--	--	--