

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования\_  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Ведение деловых переговоров

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

38.03.03 - Управление персоналом

---

Направленность образовательной программы

Управление и развитие персонала организации

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Ведение деловых переговоров относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ДПК-4: Способен выполнять социальную работу с персоналом организации в соответствии с корпоративной социокультурной политикой компании	ИДПК-4.1: Изучает и оценивает культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности, использует это в практической работе с персоналом. ИДПК-4.2: Выполняет социальную работу с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации. ИДПК-4.3: Разрабатывает и реализует программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.	ИДПК-4.1: Знает теории и концепции о роли социальных и культурных факторов в функционировании организации Умеет анализировать роль внутренних социальных факторов в деятельности организации. Владеет навыками анализа социальных условий деятельности организации.  ИДПК-4.2: Знает теорию и практику преодоления барьеров в общении, проблем в межличностном взаимодействии. Умеет выполнять работу с персоналом по оптимизации межличностного взаимодействия. Владеет методами социальной работы с персоналом.  ИДПК-4.3: Знает теоретические основы ценностного человеко-центрированного подхода в практике управления Умеет разрабатывать и	Дискуссионное обсуждение Кейс-задание	Зачёт: Контрольные вопросы Тест

		внедрять программы управления персоналом на основе ценностного подхода. Владеть: принципами ценностного подхода в менеджменте.		
--	--	---	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очная</b>
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>0</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>
- КСР	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>55</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Переговоры как форма делового общения	17		4	4	13
Тема 2. Переговоры как деятельность	18		4	4	14
Тема 3. Психология ведения переговоров	18		4	4	14
Тема 4. Профессионально важные качества участников переговоров	18		4	4	14
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	0	16	17	55

## Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Переговоры как форма делового общения

Тема 2. Переговоры как деятельность

Тема 3. Психология ведения переговоров

Тема 4. Профессионально важные качества участников переговоров

### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

### 5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции ДПК-4:

#### 1. Вопросы для дискуссионного обсуждения:

- 1)Перечислите и объясните основные стратегии ведения переговоров
- 2)Назовите особенности рациональных переговоров
- 3)Назовите особенности позиционных переговоров

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы

Оценка	Критерии оценивания
	одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на «неудовлетворительно», ни одна из сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ДПК-4:

**Инструкция:** В заданиях представлены психические явления или ситуации для размышления и анализа. Необходимо вспомнить материал по соответствующей теме, осмыслить его, опираясь на собственный опыт и предложить решение вопроса. Задание считается выполненным, если правильно описана соответствующее явление или ситуация, верно дана их оценка, предложены конкретные решения или рекомендации. При этом важно не допустить фактических или логических ошибок, рассматривать ситуации, приближенные к реальности, а не оторванные от жизни.

1. Провести переговоры, применяя изученные приемы и тактики, стремясь достичь указанных целей

Контекст: Ценный сотрудник (ведущий программист) увольняется из компании, поскольку ему предложили более выгодную вакансию

Предмет переговоров – увольнение сотрудника по собственному желанию

Стороны:

- ценный сотрудник (ведущий программист)
- начальник

Цели сторон:

-начальник

- сохранить ценного сотрудника;
- минимизировать расходы

*сотрудник*

- улучшить финансовое состояние;
- профессионально расти

1. Провести переговоры, применяя изученные приемы и тактики, стремясь достичь указанных целей

Контекст: Бригада рабочих проводит шумные работы в обеденный перерыв (с 13.00 до 15.00), когда шумные работы запрещены в многоквартирном доме.

Предмет переговоров – прекращение шумных работ

Стороны:

- бригадир

- сосед

Цели сторон:

-бригадир

- не допустить простоя бригады;
- закончить работу как можно раньше
- по возможность не допустить эскалации конфликта и урегулировать все мирно

сотрудник

- добиться тишины

### Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на «неудовлетворительно», ни одна из сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой

	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ДПК-4

1. Переговоры как форма делового общения. Сущность переговоров как формы делового общения.
2. Функции переговоров.
3. Деловое общение. Особенности делового общения.
4. Формы делового общения. Содержание делового общения.
5. Восприятие и понимание в деловом общении.
6. Коммуникация в деловом общении. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.
7. Взаимодействие в процессе делового общения.
8. Переговоры как деятельность.
9. История исследований переговоров.
10. Виды переговоров. Классификации переговоров.
11. Основные этапы переговорного процесса.
12. Описание переговоров. Структура переговоров.
13. Динамика ведения переговоров.
14. Стратегии ведения переговоров.
15. Тактика и тактические приёмы ведения переговоров.
16. Коммуникация в организациях и ведение переговоров.



17. Деловая информация.
18. Принципы безопасности при использовании деловой информации.
19. Политика конфиденциальности при ведении переговоров.
20. Корпоративные переговоры.
21. Особенности переговоров по телефону.
22. Психология делового общения и переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров.
23. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении
24. Психологическое влияние в переговорном процессе. Манипуляция в переговорном процессе.
25. Влияние голосовых характеристик речи на успешность переговоров.
26. Влияние личностных особенностей и коммуникативных установок на успешность переговоров.
27. Личность переговорщика. Профессионально важные качества и компетенции переговорщиков.
28. Эмоциональный интеллект.
29. Социальный интеллект как фактор переговорного процесса.
30. Формирование образа «значимого другого» в переговорном процессе. Роль личностного фактора в построении образа другого в переговорном процессе
31. Соотношение уровня тревожности и выбора стратегии ведения переговоров.
32. Значение имиджевых характеристик в формировании образа партнера.
33. Профили представлений профессиональных переговорщиков об идеальном, плохом переговорщике, партнере по переговорам и себе как переговорщике

**Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Вопросы к зачету изучены полностью. Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи, но с недочётами. Продemonстрированы базовые навыки и владения при решении стандартных задач. Выполнены все задания, в полном объёме, но с недочётами.
не зачтено	Вопросы к зачету изучены плохо. Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения, базовые навыки и владения.

### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ДПК-4**

**Инструкция:** На каждый вопрос из предложенных вариантов ответа нужно выбрать один или несколько правильных вариантов ответа и выделить их тем или иным способом. У некоторых вопросов могут быть правильными все варианты ответа, а у некоторых – несколько, а у некоторых – только один. Необходимо выделить все верные варианты ответа, чтобы задание было засчитано. При чтении вопросов обратите внимание на наличие приставки «не» в некоторых словосочетаниях.

#### **1. Что такое обучение персонала применительно к конкретному сотруднику:**

- а) организованный процесс овладения знаниями под патронажем руководителей и наставников для успешного исполнения должности;
- б) организованный процесс овладения знаниями и навыками под руководством старших товарищей, необходимыми сотруднику для успешного исполнения должности;
- в) целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных преподавателей, специалистов и руководителей;
- г) целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов и руководителей, необходимыми сотруднику для успешного исполнения должности, которую он занимает или на которую его планируется назначить.

#### **1. К способам снижения сопротивления обучению и повышения успешности учебного процесса относится...**

- а) демонстрация позитивных последствий, выгод применения в работе сотрудником новых знаний и умений;
- б) создание благоприятных условий для обучения;
- в) демонстрация авторитарного стиля общения;
- г) использование активных методов обучения.

#### **1. Активным методом обучения не является:**

- а) чтение лекций;
- б) программированные курсы обучения;
- в) конференции, семинары, беседы за круглым столом, экскурсии, дискуссии; г) встречи с руководством.

#### **1. Затраты на ведение переговоров рассматриваются как:**

- а) капиталовложения в человеческий ресурс;
- б) вложение средств с неизвестным результатом;
- в) обязательные запланированные расходы.

**1. Обеспечение организации высококвалифицированными кадрами за счёт внутреннего резерва осуществляется на основании подходов:**

- а) обучение в период адаптации;
- б) управление кадровым резервом;
- в) создание фонда талантов;
- г) повышение квалификации персонала.

**1. В модели для оценки эффективности процесса обучения Дональда Киркпатрика представлены следующие уровни:**

- а) реакция, поведение, результаты;
- б) реакция, усвоение (обучение), поведение, результаты;
- в) целеполагание, реакция, результаты;
- г) нет верного ответа.

**1. К методам обучения персонала на рабочем месте относятся:**

- а) наставничество, деловые игры, лекции;
- б) внутрикорпоративные тренинги, наставничество;
- в) семинарские занятия, круглый стол;
- г) самостоятельное обучение, решение проблем с помощью моделей.

**1. Цикл обучения по Д.Колбу:**

- а) наблюдение, применение на практике;
- б) наблюдение и рефлексия;
- в) личный опыт, осмысление опыта, теоретические концепции, применение на практике в новых ситуациях;
- г) планирование, испытания в новых ситуациях.

**1. Потребность персонала в профессиональном развитии вызывается необходимостью:**

- а) адаптации к изменениям во внешней среде;
- б) инновациями в техническом и технологическом оснащении;
- в) оптимизацией качественного и количественного состава персонала в связи с изменениями в организации;
- г) стратегией организации и последующими преобразованиями в структуре.

**1. Источниками формирования кадрового резерва являются:**

- а) кандидаты, прошедшие отбор в организации;
- б) руководящие работники организации;

- в) главные и ведущие специалисты;
- г) молодые специалисты, успешно прошедшие стажировку.

**1. Виды обучения персонала согласно потребностям организации:**

- а) антикризисное обучение, предупреждающее обучение;
- б) повышение квалификации, предупреждающее обучение;
- в) поддерживающее обучение, кризисное обучение, предупреждающее обучение;
- г) профессиональная переподготовка.

**1. Виды обучения персонала по месту обучения классифицируют:**

- а) очное, заочное, очно-заочное;
- б) на рабочем месте, самообразование;
- в) вузовское, профессионально-техническое;
- г) на рабочем месте, вне рабочего места.

**1. Что не будет являться преимуществом внутриорганизационного обучения:**

- а) возможность приспособить содержание и сроки обучения к потребностям организации;
- б) возможность прервать обучение в связи с производственной необходимостью;
- в) экономичность при большой аудитории;
- г) возможность выбора высококвалифицированных кадров для проведения обучения.

**1. Какими характеристиками должна обладать система внутрифирменного обучения:**

- а) адаптивность, коммуникативность, кумулятивность, инновационность;
- б) управляемость, кумулятивность, интегрированность;
- в) непрерывность, адаптивность, гибкость, коммуникативность, кумулятивность, интегрированность;
- г) адаптивность, креативность, интегрированность.

**1. Концепция обучения персонала — это:**

- а) основа построения процесса обучения, включающая логическую цепочку определенных действий в границах управления персоналом в организации;
- б) целенаправленное объединение всех элементов системы управления персоналом организации с целью обеспечения ее высококвалифицированным персоналом, способным к результативной деятельности в рамках выбранной стратегии;
- в) система взглядов и представлений о роли процессов обучения персонала в организации с целью эффективного управления и развития;
- г) план действий, направленный на подготовку персонала в организации, готового решать перспективные задачи.

**1. Под целью обучения понимают:**

- а) обеспечение организации высококвалифицированным персоналом, удовлетворяющим ее потребности в работниках в необходимом количестве и соответствующего качества;
- б) формирование и поддержание высокого квалификационного уровня персонала и его профессиональных компетенций с учетом требований организации и перспектив ее развития;
- в) организацию учебного процесса обучения персонала в соответствии с разработанной программой обучения;
- г) подготовку персонала организации к решению ее текущих и перспективных задач.

**1. Затраты на ведение переговоров - это:**

- а) дополнительные затраты;
- б) прямые затраты;
- в) непредвиденные затраты.

**1. В формулу для описания цикла обучения Д. Киркпатрика не входит:**

- а) контроль;
- б) реакция;
- в) обучение;
- г) поведение;
- д) результаты.

**1. В систему уровней оценки обучения Д. Киркпатрика позднее добавили уровень:**

- а) рентабельность инвестиций;
- б) признание;
- в) контроль;
- г) ответственность.

**1. Аудит обучения и развития персонала проводят по заказу:**

- а) кадровой службы;
- б) линейных руководителей;
- в) руководителя компании;
- г) проверяющих органов.

**1. С позиций интересов работника, аудит обучения и развития осуществляется с целью:**

- а) развития компетентности работника;
- б) повышения оплаты труда;
- в) продвижения по карьерной лестнице;

г) перехода в другую организацию.

**1. Оценочные мероприятия по определению качества работы кадрового резерва завершаются:**

- а) анализом результатов работы резервиста;
- б) выбором оптимальных методов оценки;
- в) корректировкой индивидуального плана;
- г) обратной связью с резервистом.

**1. Достоинством активных методов обучения не является:**

- а) высокая мотивация к обучению;
- б) оптимальное овладение учебной информацией;
- в) лёгкость внедрения в практику обучения;
- г) данные методы сочетаются с разными формами обучения.

**1. Согласно А.В. Кибанову, различают 3 вида обучения:**

- а) подготовка;
- б) повышение квалификации;
- в) переподготовка;
- г) все ответы верны.

**1. Обучение требуется в следующих случаях:**

- а) когда человек приходит в организацию;
- б) когда его назначают на новую должность или поручают новую работу;
- в) когда у человека не хватает определённых знаний, навыков или не сформированы установки для эффективного выполнения своей работы;
- г) все ответы верны.

**1. Процесс обучения представлен в виде следующих стадий цикла обучения ...**

- а) определение потребности в обучении;
- б) проектирование (разработка) и планирование обучения;
- в) проведение обучения и оценка его результатов;
- г) все ответы верны.

**1. Методы деловой оценки персонала можно разделить на три группы ... а) количественные;**

- б) качественные;
- в) комбинированные;
- г) все ответы верны.

**1. К качественным методам деловой оценки персонала относят ...**

- а) методы биографического описания, метод сравнения с эталоном;
- б) альтернативного ранжирования, согласно которому по каждому показателю составляются ранжированные ряды сотрудников;
- в) попарного сравнения (альтернативных характеристик), согласно которому проводится последовательное сравнение по определённому показателю рейтингов сотрудников друг с другом.

**1. Комбинированные методы деловой оценки персонала представляют собой ...**

- а) метод попарного сравнения;
- б) специальные тесты, методы экспертных оценок и другие комбинации качественных и количественных методов;
- в) метод альтернативного ранжирования.

**1. К достоинствам внутрифирменного обучения относится ...**

- а) необходимость создания собственной учебно-материальной базы, требующей её постоянного обновления;
- б) полное соответствие потребностям организации;
- в) дополнительная нагрузка на руководителей и специалистов, участвующих в процессе обучения в качестве преподавателей.

**1. Направленное приобретение опыта как метод обучения персонала на рабочем месте предполагает ...**

- а) общую информацию, ознакомление обучающегося с рабочей обстановкой;
- б) систематическое планирование обучения на рабочем месте, основу планирования составляет индивидуальный план профессионального обучения, в котором изложены цели обучения;
- в) получение знаний и приобретение опыта в результате систематической смены рабочего места.

**1. Смена рабочего места (ротация) как метод обучения персонала на рабочем месте предполагает ...**

- а) общую информацию, ознакомление обучающегося с рабочей обстановкой;
- б) систематическое планирование обучения на рабочем месте, основу планирования составляет индивидуальный план профессионального обучения, в котором изложены цели обучения;
- в) получение знаний и приобретение опыта в результате систематической смены рабочего места.

**1. Деловые игры как метод обучения персонала вне рабочего места предполагает ...**

- а) наиболее простой вид обучения, для которого не требуется ни инструктор, ни специальное помещение, ни определённое время;



- б) моделирование процессов, происходящих на конкурирующих предприятиях;
- в) обучение поведению в различных производственных ситуациях, при ведении переговоров, причем обладатели ролей должны вырабатывать альтернативные точки зрения.

**1. Деловая оценка - это ...**

- а) анализ затрат, связанных с наймом персонала;
- б) целенаправленный процесс исследования трудовой мотивации персонала;
- в) целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места;
- г) сравнение работников и показателей их деятельности между собой.

**1. К показателям деловой оценки относят ...**

- а) результативность труда;
- б) физические данные работника;
- в) профессиональное поведение;
- г) все ответы верны.

**1. Методы выявления потребности в обучении ...**

- а) всевозможные бланковые формы: опросник, анкеты, заявки от руководителей, тесты на выявление профессиональных навыков;
- б) различные виды интервью и собеседований;
- в) различные формы наблюдения. Это наиболее эффективный и достоверный метод, поскольку в данном случае можно оценить сотрудника в условиях его реальной деятельности. г) все ответы верны.

**1. Исследования показывают, что налаженная система профессионально-квалификационного продвижения персонала в организации сокращает текучесть рабочей силы:**

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

**1. Правильно подготовленный и эффективно проведенный тренинг всегда:**

- а) вызывает интерес к теме и содержанию тренинга;
- б) улучшает микроклимат в группе;
- в) демотивирует участников;
- г) все ответы верны.

**1. Когда речь идёт о посттренинге, то имеется в виду ...**

- а) время, когда персонал не нуждается в обучении;
- б) ещё один тренинг после уже проведённого тренинга;
- в) система мероприятий по поддержанию положительных тренинговых эффектов.

**1. Областями результатов бизнес-тренинга могут быть: а) знания;**

- б) умения, навыки;
- в) привычки;
- г) все ответы верны.

Таблица 4

**Ответы к тесту**

Номер пункта теста	Правильный вариант ответа
1	г
2	а, б, г
3	а
4	а
5	б, в
6	б
7	б
8	в
9	а, б, г
10	б, в, г
11	г
12	г

13	г
14	в
15	б
16	б
17	б
18	а
19	а
20	в
21	а, в
22	г
23	в
24	г
25	г
26	г
27	г
28	а
29	б
30	б
31	б
32	в
33	в
34	в
35	а, в

36	г
37	а
38	а, б
39	б, в
40	а, б

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Дано 50 % и более правильных ответов
не зачтено	Дано менее 50 % правильных ответов

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Основная литература:

1. Митрошенков О. А. Деловые переговоры : учебное пособие / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07951-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847579&idb=0>.
2. Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2023. - 110 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16812-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871165&idb=0>.
3. Тульчинский Г. Л. Логика и теория аргументации : учебник / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под редакцией Г. Л. Тульчинского. - Москва : Юрайт, 2022. - 233 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489635> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-01178-4 : 969.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=817807&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Аллахвердова О.В. Переговоры в социальной работе : Учебное пособие. - СПб : Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2017. - 134 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-288-05722-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=624634&idb=0>.
2. Гайда В. Л. Управление конфликтами и деловые переговоры : учебно-методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ / Гайда В. Л., Хитрина И. Ю. - Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2016. - 19 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича - Социально-

гуманитарные науки., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=780085&idb=0>.

3. Технологии ведения переговоров в бизнесе и политике. Ч. 4. Ч. 4. Технологии ведения переговоров в бизнесе и политике. Ч. 4. - Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2020. - 84 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=780142&idb=0>.

4. Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие / Чумиков А.Н. - Москва : Проспект, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-392-35692-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839211&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. HRMagazine - журнал об управлении персоналом <http://www.hrm.ua>
2. Кадры предприятия <http://www.dis.ru/kp/>
3. HR-Journal - электронный журнал <http://www.hr-journal.ru>
4. Проблемы теории и практики управления <http://www.ptpu.ru>
5. Управление персоналом- электронная версия печатного журнала <http://www.top-personal.ru>
6. Мотивация и оплата труда – журнал <http://grebennikon.ru/journal-24.html>
7. Управление развитием персонала <http://www.grebennikov-eurasia.ru/personell/25/>
8. Управление человеческим потенциалом - <http://grebennikon.ru/journal-26.html>
9. Кадровое дело - практический журнал по работе с персоналом <http://kdelo.ru>
10. Человеческие ресурсы России <http://www.rhr.ru>
11. Ваш проводник в мире персонала <http://www.hr-zone.net/>
12. HR-Portal: Сообщество HR-Профессионалов <http://www.hr-portal.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Шабанова Татьяна Леонидовна, кандидат психологических наук, доцент  
Погодина Галина Владимировна.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.