

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций  
Отделение социально-политических наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Е.А. Турилова

28 февраля 2025 г.

подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

Технологии интернет-телефонных переговоров

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в социальной сфере

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

## **Содержание**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. Маврин О.В. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), mavrin\_oleg@list.ru

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК - 1	Способен разрабатывать, реализовывать, администрировать, обеспечивать документооборот системы операционного управления персоналом и подразделения организации в предконфликтный, конфликтный и постконфликтный период.
УК - 6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Должен знать:

- теоретические и нормативные основные правила коммуникации;
- теоретические и нормативные основы проведения переговоров;

Должен уметь:

Должен показывать уметь:

- работать с источниками информации;
- применять технологии профессиональной интервенции в конфликт.

Должен владеть:

Должен владеть:

- навыки устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках решения профессиональных задач;
- методами профессиональной интервенции в конфликт

### **2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "ФТД.Н.02 Факультативные дисциплины" основной профессиональной образовательной программы 37.04.02 "Конфликтология (Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в социальной сфере)" и относится к факультативным дисциплинам.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 37 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 35 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- сто- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Правила ведения телефонных переговоров.	3	4	0	6	0	0	0	12
2.	Тема 2. Тема 2. Коммуникация в интернет.	3	8	0	8	0	0	0	12
3.	Тема 3. Тема 3. Коммуникативные ошибки способы их предупреждения.	3	6	0	4	0	0	0	11
	Итого		18	0	18	0	0	0	35

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Тема 1. Правила ведения телефонных переговоров.**

Процесс коммуникации и его составляющие.

Функции и виды коммуникации.

Средства коммуникации.

Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.

Этика и психология речевой коммуникации.

Основные техники постановки вопросов.

Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии и способы их предупреждения устранения.

**Тема 2. Тема 2. Коммуникация в интернет.**

1. Каковы основы этнической конфликтологии?

2. Какую роль играет в урегулировании конфликтов национальная ментальность и корпоративная культура?

3. В чем заключается специфика составления деловой корреспонденции?

4. Каковы правила ведения телефонных переговоров?

5. Чем отличается коммуникация в интернете от обычно коммуникации?

**Тема 3. Тема 3. Коммуникативные ошибки способы их предупреждения.**

Какие техники постановки вопросов являются наиболее успешными в переговорах?

Какие виды и способы презентации вы можете обозначить?

Что такое тайм - менеджмент?

Что такое НЛП и как оно может применяться в бизнесе?

Как можно преодолеть конфликтные ситуации в деловой коммуникации?

Что такое психологический портрет?

**5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996н/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Все для студента - <http://www.elitarium.ru/jetapy-peregovorov-pravilo-dostizhenie-soglashenie-informacija-doverie/>  
пособие - [http://libweb.kpfu.ru/ebooks/72-IEF/72\\_197\\_A5kl-000525.pdf](http://libweb.kpfu.ru/ebooks/72-IEF/72_197_A5kl-000525.pdf)  
пособие - <https://4brain.ru/peregovory/> - <https://4brain.ru/peregovory/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

<b>Вид работ</b>	<b>Методические рекомендации</b>
лекции	Систематическая работа на лекционных занятиях под руководством преподавателя и добросовестное выполнение заданий преподавателя, а также выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в лекционном материале; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования залог успешного освоение материала
практические занятия	Обучающийся может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своей практической деятельности при проведении собственных научных и практических исследований по одной или нескольким актуальным проблемам для юриспруденции; подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по проблемам изучаемого направления
самостоятельная работа	Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор - подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности. Особое внимание следует уделять внутренним факторам, способствующим активизации самостоятельной работы.
зачет	Зачет как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на Экзамен. По решению преподавателя Экзамен может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

**12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

  - продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
  - продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёт или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
  - продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 37.04.02 "Конфликтология" и магистерской программе "Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в социальной сфере".

*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
ФТД.Н.02 Технологии интернет-телефонных переговоров*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в социальной сфере

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

**Основная литература:**

1. Чумиков А.Н., Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. - Москва: Аспект Пресс, 2014. - 160 с. (Серия 'Современные технологии PR. Мастер-класс') - ISBN 978-5-7567-0738-0. - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707380.html> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

2. Аллахвердова, О. В. Переговоры в социальной работе: учебное пособие / Аллахвердова О.В. - Санкт-Петербург: СПбГУ, 2017. - 134 с.: ISBN 978-5-288-05722-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001333> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

3. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие / Асмолова М.Л., - 3-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 248 с.: - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - ISBN 978-5-369-01543-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003085> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

4. Байков, В. Д. Интернет: поиск информации и продвижение сайтов: пособие / Байков В.Д. - Санкт-Петербург: БХВ-Петербург, 2014. - 289 с. -ISBN 978-5-9775-1752-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/939974> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

5. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров: учебное пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 260 с. - (Высшее образование: Магистратура). - [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5b309d10b97501.55398051](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5b309d10b97501.55398051). - ISBN 978-5-16-106416-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/952392> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Организационная психология: учебник / А.Б. Леонова, Т.Ю. Базаров, М.М. Абдуллаева [и др.]; под общ. ред. А.Б. Леоновой. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 429 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101731-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001104> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

2. Кеннеди, Г. Переговоры: полный курс: учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 388 с. - ISBN 978-5-9614-5267-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/915917> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

3. Кааяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / А.Г. Кааяни, В.Л. Цветков. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. - 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028562> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

4. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация / Н. Н. Лепехин. - Москва: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2014. - 272 с. ISBN 978-5-4257-0149-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451224> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

5.Рызов, И. Подготовка к 'Управленческому Поединку' и сложным переговорам / И. Рызов, П. Сивожелезов. - Москва: МФПУ 'Синергия', 2013. - 112 с. - ISBN 978-5-4257-0142-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451226> (дата обращения: 10.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

6.Фройнд, Дж. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации / Джеймс Фройнд - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 276 с. - ISBN 978-5-9614-4366-0. - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443660.html> (дата обращения: 11.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
**ФТД.Н.02 Технологии интернет-телефонных переговоров**

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая  
перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент и медиация в социальной сфере

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.