

Министерство образования и науки Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет»
в г. Армавире



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.11.02 Теория и практика переговоров

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Теория и практика переговоров» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Программу составила:

Гуренкова О.В. канд. социол. наук, доцент, зав. кафедрой социально-гуманитарных естественнонаучных дисциплин



Рабочая программа дисциплины «Теория и практика переговоров» утверждена на заседании кафедры (разработчика) социально-гуманитарных дисциплин
протокол № 1 «28» августа 2017г.



Заведующий кафедрой (разработчика) Гуренкова О.В.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей) экономики и менеджмента
протокол № 1 «28» августа 2017г.



Заведующий кафедрой Косенко С.Г.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН «Экономика и управление»
Протокол № 1 «28» августа 2017 г.
Председатель УМК филиала по УГН «Экономика и управление»



канд. экон. наук, доц. Кабачевская Е.А.

Рецензенты:

Крижановский Н.И. доцент кафедры отечественной филологии и журналистики ФГБОУ ВО «АГПУ», канд. филол. наук

Ящук Н. Ю., канд. психол. наук, доцент кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
в г. Тихорецке

Лист изменений к рабочей программе учебной дисциплины
«Теория и практика переговоров»

Содержание изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	ФИО / подпись зав. кафедрой
В соответствии с выходом нового приказа от 05.04.2017 №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» была актуализирована рабочая программа	№ 1 28.08.2017	

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Основной целью курса «Теория и практика ведения деловых переговоров» является формирование у обучающихся необходимых навыков для проведения эффективных деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, общения с зарубежными деловыми партнерами.

1.2 Задачи дисциплины

На пути к достижению указанных целей закономерно ставятся следующие **задачи**:

- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров, публичных выступлений;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения;

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика ведения деловых переговоров» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Поставленные цели и задачи могут быть реализованы только при условии обращения к данным других наук.

Дисциплина «Теория и практика ведения деловых переговоров» основывается на знаниях, полученных в рамках предыдущего образования.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций (ОПК)

Коды компетенции	Результаты освоения ООП содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знать: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения; основы делового протокола и деловой этики. Уметь: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; грамотно вести прием посетителей, телефонные переговоры и деловую переписку; использовать знания в области проведения деловых переговоров и публичных выступлений. Владеть: навыками использования полученных знаний о процессе переговоров в организации переговорного процесса.

ПК-27	владением методами и программными средствами обработки деловой информации, навыками работы со специализированными кадровыми компьютерными программами, способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы при решении задач управления персоналом	Знать: -методы и современные программные средства обработки деловой информации -особенности ведения переговоров и делового общения; Уметь: -ориентироваться в специализированных кадровых компьютерных программах; -взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы при решении задач управления персоналом; Владеть: -способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные; - навыками работы со специализированными кадровыми компьютерными программами;
--------------	---	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов 3ФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Курс (часы)			
			1	2	3	4
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		8		8		
Занятия лекционного типа		4	-	4	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	-	4	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	0,2	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:		60		60		
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		20	-	20	-	-
Анализ научно-методической литературы		15	-	15	-	-
Реферат, эссе		15	-	15	-	-
Подготовка к текущему контролю		10	-	10	-	-
Контроль:						
Подготовка к зачету		3,8		3,8		
Общая трудоемкость	час.	72	-	72	-	-
	в том числе контактная	8,2	-	8,2	-	-

	работа					
	зач. ед.	2	-	2	-	-

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на втором курсе (*заочная форма*)

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	12	1	1		10
1.	Риторический инструментарий деловой речи	12	1	1		10
2.	Невербальные средства делового общения	7	1	1		5
3.	Современный деловой этикет	7	1	1		5
4.	Особенности проведения совещания	5				5
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	5				5
6.	Деловое общение по телефону и прием посетителей	5				5
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	5				5
8.	Анализ проведения деловых переговоров	10				10
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	4	-	60

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

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Риторический инструментарий деловой речи	Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.	Реферат (Р)
2.	Невербальные средства делового общения	Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с	Реферат (Р)

		ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.	
3.	Современный деловой этикет	Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.	Эссе (Э)
4.	Особенности проведения совещания	Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.	Эссе (Э)
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.	Реферат (Р)
6.	Деловое общение по телефону и прием посетителей	Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.	Эссе (Э)
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.	Эссе (Э)
8.	Анализ проведения деловых переговоров	Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.	Реферат (Р)

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Риторический инструментарий деловой речи	Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.	Устный опрос (Уо)
2.	Невербальные средства делового общения	Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.	Тестирование (Т)
3.	Современный деловой этикет	Этические основы профессиональной деятельности. Умение держать себя в обществе. Имидж делового мужчины и деловой женщины. Подарки и сувениры для деловых партнеров. Особенности протокольных мероприятий: виды приемов, рассадка гостей за столом, рассадка гостей по автомобилям и т.д.	Устный опрос (Уо), Тестирование (Т)
4.	Особенности проведения совещания	Стили проведения делового совещания. Этапы проведения совещания. Роль руководителя (ведущего) в данном процессе и особенности ведения протокола совещания. Ведение дискуссий в процессе совещания. Завершение делового совещания.	Устный опрос (Уо),
5.	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.	Устный опрос (Уо), Тестирование (Т)
6.	Деловое общение по телефону и прием посетителей	Правила ведения делового телефонного общения, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните	Устный опрос (Уо),

		Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Соблюдение конфиденциальности. Особенности приема посетителей в офисе. Рационализация своего рабочего времени.	
7.	Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами	Контекст международных переговоров. Специфика национальных стилей ведения деловых переговоров: американского, японского, немецкого, французского, арабского и др. Национальные особенности невербального общения. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур. Российский стиль ведения деловых переговоров.	Устный опрос (Уо)
8.	Анализ проведения деловых переговоров	Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Ключевые моменты деловых переговоров. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны.	Устный опрос (Уо), Тестирование (Т)

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №1)
2	Анализ научно-методической литературы	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №1); Основная и дополнительная литература по дисциплине.
3	Подготовка рефератов,	Методические рекомендации по подготовке, написанию и

	эссе	порядку оформления рефератов и эссе (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №1)
--	------	---

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.

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.

3. Образовательные технологии

При реализации учебной работы по дисциплине используются как традиционные образовательные технологии, ориентированные на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к обучающемуся, так и активные и интерактивные формы проведения занятий - проблемная лекция, лекция-визуализация, дискуссия, «круглый стол».

Используемые образовательные технологии по-новому реализуют содержание обучения и обеспечивают реализацию компетенций данной дисциплины, подразумевая научные подходы к организации образовательного процесса, изменяют и предоставляют новые формы, методы и средства обучения.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 1. *Риторический инструментарий деловой речи*

1. Требования к публичному выступлению.
2. Риторический инструментарий.
3. Особенности письменной деловой речи.
4. Подготовка выступления с использованием презентации.
5. Основные логические законы и их использование в деловом общении.

Тема 2. *Невербальные средства делового общения*

1. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
2. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником.
3. Изучение собеседника по его манере поведения.
4. Анализ различных типов собеседников.

Тема 3. *Современный деловой этикет*

1. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
2. Умение держать себя в обществе
3. Сервировка стола и правила поведения за столом.
4. Виды протокольных мероприятий и правила поведения на них.
5. Подарки и сувениры для деловых партнеров.

Тема 4. *Особенности проведения совещания*

1. Какие подготовительные мероприятия необходимо провести для делового совещания?
2. Какие приемы начала беседы можно выделить?
3. Роль руководителя (ведущего) совещания.
4. Что такое спекулятивные методы игнорирования?

Тема 5. *Деловые переговоры: определение тактики и стратегии*

1. Понятие деловых переговоров.
2. Организация и ведение переговорного процесса.
3. Подготовка к переговорам.
4. Стратегия и тактика переговоров.
5. Технология завершения переговоров.

Тема 6. *Деловое общение по телефону и прием посетителей*

1. Приемы рационализации рабочего времени при приеме посетителей и телефонном общении.
2. Что следует и не следует делать, когда звонят в вашу компанию?
3. выражения, которых следует избегать при телефонных переговорах Какие есть?
4. Правила телефонного общения, когда звоните Вы.

Тема 7. *Специфика проведения деловых переговоров с зарубежными деловыми партнерами*

1. Разработка стратегии деловых переговоров с учетом разницы культур.
2. Проведение деловых переговоров с учетом национальных стилей.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Контекст международных переговоров.

Тема 8. *Анализ проведения деловых переговоров*

1. Сравнение целей переговоров с их результатами.
2. Определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров.
3. Деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся.

Примерные тестовые задания

1. Главными в посредничестве являются стратегии
- a. связанные с оказанием помощи в поиске решения

- b. направленные на манипулирование поведением участников конфликта
- c. связанные с привлечением внимания со стороны мирового сообщества
- d. направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними

2. Развитие конфликта «по вертикали», связанное с обострением конфликтных отношений, относится к понятию _____ конфликта.

- a. эскалация
- b. эволюция
- c. завершение
- d. динамика

3. Предпосылками правильной организации разговора как формы переговоров, по мнению М. Винтера, являются две сферы — это:

- a. когнитивная и аффективная
- b. когнитивная и поведенческая
- c. мотивационная и поведенческая
- d. поведенческая и аффективная

4. По мнению Е. Кимпелайнен, переговоры, затрагивающие личные интересы оппонентов, проходят в диадах по сравнению с триадами:

- a. более эффективно
- b. с переменной эффективностью
- c. менее эффективно
- d. с одинаковым уровнем эффективности

5. Первая научная публикация отечественных ученых по проблеме переговоров в рамках политических наук появилась в:

- a. 1934 году
- b. 1974 году
- c. 1964 году
- d. 1984 году

6. Основоположником обучения искусству ведения переговоров считается:

- a. Г. Тард
- b. Г. Лейбниц
- c. Ф. Кальер
- d. В. Парето

7. Г. Никольсон был дипломатом

- a. американским
- b. шведским
- c. канадским
- d. английским

8. Из перечисленного к основным этапам посредничества относятся:

- a. налаживание переговорного процесса
- b. участие в переговорном процессе
- c. организация предварительной встречи сторон
- d. наблюдение за выполнением соглашений
- e. заключение письменных договоренностей

9. Посредничество, в котором в роли посредника выступают неправительственные организации и движения, академические круги, частные лица — это посредничество ...

- a. глобальное
- b. полуофициальное
- c. официальное
- d. неофициальное

10. Способ мирного разрешения разногласий и урегулирования конфликтов между государствами путем обсуждения и сближения позиций, компромиссов и поиска взаимоприемлемых решений — это:

- a. международные переговоры
- b. миротворчество
- c. внутренние переговоры
- d. «миростроительство»

Примерные темы рефератов:

1. Переговорный процесс: понятие, подходы к определению.
2. Переговорный процесс как форма и способ коммуникации.
3. Основные ситуации и функции деловых переговоров.
4. Классификация деловых переговоров.
5. Переговорная практика в обществах с различными социально-экономическими и политическими системами.
6. Переговорная практика в современных российских реалиях.
7. Национальные стили ведения деловых переговоров.
8. Основные составляющие переговорного процесса: субъекты и предмет переговоров.
9. Позиции и пропозиции в переговорах. Феномен «слабой позиции» на переговорах.
10. Подготовка к переговорам: планирование переговорного процесса.
11. Подготовка к переговорам: выбор команды, участники и роли переговорщиков.
12. Стратегии переговоров: открытого сотрудничества, активного соперничества, аналитическая стратегия.
13. Информационная подготовка к переговорам: изучение типа организационной культуры.
14. Подготовка к переговорам: модельные переговоры, психологическая подготовка команды.
15. Начальный этап переговоров: размещение участников.
16. Процедура и регламент переговоров. Согласование повестки дня.
17. Психологические приемы в начале переговорного процесса.
18. Классификация психологических типов участников переговоров.
19. Выявление общих интересов в процессе переговоров.

20. Выход из неблагоприятных ситуаций в начале переговоров.
21. Презентация компании, видение проблемы на разных стадиях переговоров.
22. Интересы сторон в переговорном процессе: общие положения. Понятия «позиции» и «интересы».
23. Психотехнологии выявления и согласования интересов.
24. Роль дискуссии в выявлении интересов.
25. Интересы и критерии результативности переговоров.
26. Психология ожидания в переговорном процессе.
27. Решение проблем на переговорах: понятие «решение», классификация решений.
28. Интегральные параметры среды как организационного фактора решения проблем на переговорах.
29. Психология трудностей в решении проблем на переговорах.
30. Психологические приемы преодоления неожиданностей, разногласий и тупиков.

Примерные темы эссе:

1. Управление конфликтом в переговорном процессе.
2. Альтернативные варианты на переговорах: выдвижение, обсуждение и оценка вариантов, схемы изобретения.
3. Завершение переговоров: типы решений для достижения согласия.
4. Методы завершения переговоров.
5. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
6. Описательные модели принятия решений в переговорном процессе.
7. Феномены индивидуальных решений при переговорах.
8. Эффекты оценки и выбора альтернатив при переговорах.
9. Оценочные эффекты после принятия решений.
10. Феномены коллективных решений при переговорах.
11. Стили принятия решений на переговорах.
12. Применение стратегий соперничества и сотрудничества на переговорах.
13. Выбор стратегии переговоров.
14. Переговорные тактики: приемы влияния.
15. Вопросы как инструмент переговорного процесса.
16. Мифы и модели эффективных переговоров.
17. Психологическая сущность манипуляции в ходе переговорного процесса.
18. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
19. Личностно-психологические манипуляции в ходе переговорного процесса.
20. Манипуляции организационно-процедурного характера в ходе переговорного процесса.
21. Манипуляции в предпринимательской деятельности и их учет в процессе ведения переговоров.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие и виды делового общения.
2. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
3. Умение держать себя в обществе.

4. Риторический инструментарий речи.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
7. Особенности подготовки выступления с презентацией.
8. Понятия логической культуры речи.
9. Особенности применения законов логики в деловой речи.
10. Понятие аргумент, умозаключение.
11. Различные типы собеседников.
12. Определение состояния собеседника по его манере общения.
13. Позиция слушателя и говорящего.
14. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
15. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
16. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
17. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
18. Профессиональная этика.
19. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
20. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
21. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
22. Подготовка и проведение делового совещания.
23. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
24. Виды переговоров и особенности их проведения.
25. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
26. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
27. Приемы рационализации делового телефонного общения..
28. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
29. Российский стиль ведения деловых переговоров.
30. Контекст международных переговоров.
31. Критический анализ поведения сторон.
32. Ключевые моменты деловых переговоров.

Уровень требований и критерии оценок на зачете

Оценка «зачтено» выставляется, если компетенция ОПК-9 полностью освоена, обучающийся владеет материалом, отвечает на основные и дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется, если компетенция ОПК-9 не освоена, обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

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 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 основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник. Дополнительная информация: 5-е изд., перераб. и доп / Москва: [Юнити-Дана](#), 2016.- 415 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117118
2. Титова Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие. / Москва: [Юнити-Дана](#), 2016.- 271 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт» и др.

5.2 Дополнительная литература

1. [Титова Л. Г.](#) Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Москва: [Юнити-Дана](#), 2016.- 239 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436854
2. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. Автор: [Логутова Е.](#) , [Якиманская И.](#) , [Биктина Н.](#) / Оренбург: [ОГУ](#), 2016.-196 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=259249

Язык, коммуникация и социальная среда <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=38852>

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

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
5. Аналитическая и цитатная база «Web of Science (WoS)». – URL: <http://apps.webofknowledge.com>.
6. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» – URL: www.grebennikon.ru

7. Научная электронная библиотека (НЭБ)«eLibrary.ru». - URL:<http://www.elibrary.ru>
8. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН. - URL:<http://archive.neicon.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». - URL:<http://dlib.eastview.com>
10. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) - URL:<http://uisrussia.msu.ru>
11. «Электронная библиотека диссертаций» Российской Государственной Библиотеки (РГБ). - URL:<https://dvs.rsl.ru/>
12. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. - URL:<http://lib.myilibrary.com>
13. «Лекториум ТВ». - URL:<http://www.lektorium.tv/>
14. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL:<http://нэб.рф/>
15. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
16. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
17. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>
18. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Основной целью лекции является обеспечение теоретической основы обучения, развитие интереса к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, формирование у обучающихся ориентиров для самостоятельной работы.

Подготовка к практическим занятиям.

Практические занятия ориентированы на работу с учебной и периодической литературой, знакомство с содержанием, принципами и инструментами осуществления и решением основных вопросов, приобретение навыков для самостоятельных оценок результатов оценки основных явлений дисциплины. К практическому занятию обучающийся должен ответить на основные контрольные вопросы изучаемой темы, подготовить эссе, решить тесты. Кроме того, следует изучить тему по конспекту лекций и учебнику или учебным пособиям из списка литературы.

Тестирование по предложенным темам. Подготовка тестированию предполагает изучение материалов лекций, учебной литературы.

Устный опрос. Важнейшие требования к устным ответам студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Ответ обучающегося должно соответствовать требованиям логики: четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Написание эссе. Эссе – вид самостоятельной работы, представляющий собой небольшое по объему и свободное по композиции сочинение на заданную тему, отражающее подчеркнuto индивидуальную позицию автора. Рекомендуемый объем эссе – 2-3 печатные страницы.

Написание реферата – это вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес,

несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским занятиям;
- написание реферата и эссе по заданной проблеме.

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.

Зачет. Обучающиеся обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения обучающимся учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения реферативных работ, эссе, тестовых заданий, устного опроса.

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.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень информационных технологий

- Предоставление доступа всем участникам образовательного процесса к корпоративной сети университета и глобальной сети Интернет.
- Предоставление доступа участникам образовательного процесса через сеть Интернет к справочно-поисковым информационным системам.
- Использование специализированного (Офисное ПО, графические, видео- и аудиоредакторы и пр.) программного обеспечения для подготовки тестовых, методических и учебных материалов.
- Использование офисного и мультимедийного программного обеспечения при проведении занятий и для самостоятельной подготовки обучающихся.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения

- LibreOffice 5.0.6 (свободный офисный пакет);
- Gimp 2.6.16 (растровый графический редактор);
- Inkscape 0.91 (векторный графический редактор);
- AdobeAcrobatReader, WinDjView, XnView (просмотр документов и рисунков);
- Mozilla FireFox, Adobe Flash Player, JRE. (Internet);
- 7-zip 9.15 (архиватор);

- Nod32 (антивирус);
- Notepad++ (текстовый редактор с подсветкой синтаксиса).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.
2. Официальная Россия. Сервер органов государственной власти Российской Федерации. – URL: <http://www.gov.ru>.
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». - URL: <http://www.elibrary.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
2.	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.