

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«23» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.2 Деловые переговоры

Направление подготовки/специальность: 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль/направленность/специализация: Государственная служба и управление территориальным развитием

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Автор программы:

Кандидат экономических наук, доцент Куцерубов Александр Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «13» августа 2020 г. № 1000).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «23» июня 2023 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистратуры.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	15

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен исполнять на практике основные требования к прохождению государственной гражданской и муниципальной службы

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: Сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-2 Способен исполнять на практике основные требования к прохождению государственной гражданской и муниципальной службы	Грамотно, с учетом нормативно-правовой базы выстраивает коммуникации с заинтересованными сторонами при осуществлении профессиональной деятельности

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен исполнять на практике основные требования к прохождению государственной гражданской и муниципальной службы

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Заочная (семестр)			
		2	3	4	5
1	Нормативно-правовое обеспечение ГМУ	+			
2	Ознакомительная практика		+		
3	Правовой статус государственных и муниципальных служащих		+		
4	Преддипломная практика				+
5	Производство по делам об административных правонарушениях			+	

6	Противодействие коррупции на государственной службе			+	
7	Профессиональная практика по профилю деятельности			+	
8	Профессиональная этика государственного служащего		+		
9	Служебное право		+		

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Деловые переговоры» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Деловые переговоры» изучается в 3 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
3 семестр					
1	Понятие, особенности, виды и формы делового общения.	1	-	12	Собеседование, опрос
2	Переговоры как форма делового общения	1	-	10	Собеседование, опрос
3	Стратегия и тактика ведения переговоров	-	1	10	Собеседование, опрос; Практическая работа

4	Подготовка к переговорам	-	1	10	Собеседование, опрос
5	Процесс ведения переговоров и технология переговорного процесса	-	1	10	Собеседование, опрос
6	Особенности ведения переговоров в различных странах. Переписка на иностранном языке	-	1	10	Собеседование, опрос; Реферат

Тема 1. Понятие, особенности, виды и формы делового общения. (ПК-2)

Лекция.

Общение как универсальный процесс, в котором формируется и реализуется социальная природа человека, с одной стороны, и его личностная уникальность, с другой. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Общение как деятельность.

Практическое занятие.

1. Цели и функции общения.
2. Функции общения.
3. Виды общения.
4. Уровни общения.
5. Формы делового общения.

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоценность. Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; эмотивная; роле- и статусопределяющая; понимание; оказание влияния. Виды общения: диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень. Особенности анализа общения на каждом уровне

Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики.

Задания для самостоятельной работы

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Сравнительный анализ видов общения.

Тема 2. Переговоры как форма делового общения (ПК-2)

Лекция.

Содержание деловых коммуникаций представлено информацией, передаваемой от одного человека другому.

Деловые коммуникации применяются для организации и оптимизации того или иного вида деятельности (профессиональной, производственной, научной, коммерческой, политической и т.д.). И поскольку коммуникация – это предметно-целевая деятельность, то содержание каждой коммуникативной формы (лекции, доклада, дискуссии, беседы) зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата. Так, если цель коммуникации – разъяснить что-либо, то содержание и форма подачи информации будут инструктивными (инструктаж), повествующими (консультация) или рассуждающими (комментарий). Если же необходимо опровергнуть чьи-либо аргументы, то будут использованы доказательства, критические замечания.

Кроме того, на содержание деловой коммуникации могут влиять и особенности складывающейся ситуации и личностные качества партнера. Например, для передачи информации вы хотели использовать метод дедукции (от общего к частному), но в ходе общения убедились, что для данного делового партнера более целесообразен метод индукции (от частных случаев, примеров к обобщению и выводам).

Использование деловых коммуникаций также подразумевает наличие средств деловых коммуникаций, которые представлены способами кодирования, передачи и декодирования (расшифровки) информации.

Практическое занятие.

Опрос5. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров..

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Значение переговоров в деловом общении. Классификация переговоров. Основные функции переговоров. Предмет переговоров. Требования к формулировке позиции. Проблемное поле переговоров. Характеристика основных стадий переговоров. Переговорные стили. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания. Техника парирования замечаний собеседников.

Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др.

Задания для самостоятельной работы

1. Анализ основных переговорных стилей общения.
2. Разработка рекомендаций по созданию благоприятного психологического климата во время переговоров

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров (ПК-2)

Лекция.

Понятие о стратегии и тактике ведения переговоров. Переговорные стили. Жесткий стиль ведения переговоров и его особенности. Тактика ведения переговоров в жестком стиле. Сущность, условия применения и приемы ультимативной тактики.

Практическое занятие.

Опрос

Контрольный срез

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Особенности тактики выжимания уступок и конкретные приемы. Противодействие тактике жесткого стиля. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров.

Особенности и область применения торгового стиля. Позиционный торг. Недостатки позиционного торга. Планирование и приемы позиционного торга. Принципиальные переговоры. Основные правила и тактики ведения принципиальных переговоров.

Задания для самостоятельной работы

1. Сравнительный анализ переговорных стилей.

2. Сравнительный анализ тактик ведения переговоров.

Тема 4. Подготовка к переговорам (ПК-2)

Лекция.

Планирование переговорного процесса. Организационный и содержательный аспект. Информационная подготовка: информация о собственных целях, планах и условиях, определяющих решение задачи; максимально доступная информация о партнере; информация о внешней среде. Психологическая подготовка: личная подготовка и создание определенного климата переговоров.

Практическое занятие.

Опрос

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Тактическая подготовка: разработка тактических приемов, применение которых позволяет добиваться поставленной цели с минимальными потерями. Уяснение пределов возможностей сторон. Методы подготовки к переговорам. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам.

Задания для самостоятельной работы

1. Сравнительный анализ методов подготовки к переговорам.

Тема 5. Процесс ведения переговоров и технология переговорного процесса (ПК-2)

Лекция.

Восприятие и получение информации в переговорном процессе. Приемы эффективного слушания: пассивное и активное слушание. Виды активного слушания. Значение приемов слушания в процессе переговоров. Приемы, стимулирующие общение в переговорном процессе. Виды и функции вопросов. Вопросы для более точного сбора информации.

Практическое занятие.

Опрос

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Убеждающее воздействие в переговорном процессе. Техника и тактика аргументирования. Некорректные приемы в аргументировании. Возникновение сопротивления. Причины сопротивления и его виды. Способы преодоления сопротивления партнера. Нейтрализация замечаний и возражений. Понятие манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Идентификация обмана в переговорном процессе. Переговорный процесс как решение проблем. Интересы сторон в переговорном процессе. Решение проблем на переговорах. Выработка вариантов. Изучение объективных критериев. Принятие решений в переговорном процессе. Принципы принятия решений. Теории принятия решений. Стили принятия решений. Психологические барьеры. Психотехнология принятия решений. Подведение итогов переговоров. Завершение обсуждения и фиксация договоренностей, обеспечение гарантий. Выход из контакта. Анализ эффективности переговоров. Задачи последней стадии переговоров. Практические результаты переговорного процесса.

Задания для самостоятельной работы

1. Анализ технологий переговорного процесса.

Тема 6. Особенности ведения переговоров в различных странах. Переписка на иностранном языке (ПК-2)

Лекция.

Речевой этикет – это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях. Этикет речевого общения играет важную роль для успешной деятельности человека в обществе, его личностного и профессионального роста, построения крепких семейных и дружеских отношений. Для овладения этикетом речевого общения, требуются знания из различных гуманитарных областей: лингвистики, истории, культурологи, психологии. Для более успешного освоения культурных навыков общения используют такое понятие, как формулы речевого этикета.

В повседневной жизни мы постоянно общаемся с людьми. Любой процесс общения складывается из определённых этапов:

- начало разговора (приветствие / знакомство);
- основная часть, беседа;
- заключительная часть разговора.

Каждый этап общения сопровождается определёнными штампами, традиционными словами и устойчивыми выражениями – формулами речевого этикета. Данные формулы существуют в языке в готовом виде и предусмотрены на все случаи жизни.

Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Цивилизованный менеджер должен уметь организовать и провести прием, в том числе и в домашней обстановке, знать особенности речевого поведения в театре, ресторане, на вернисаже и т.п.

Ход разговора может быть нарушен иногда совсем неожиданно, спонтанно и привести к непоправимым последствиям. Соблюдение определённых правил в беседе – важное условие положительного исхода переговоров, достижения личных целей, поддержания имиджа своей организации. Это основа успеха при устройстве в серьёзную компанию, в командной работе, карьерном продвижении сотрудника. У каждого человека могут быть свои представления о том, как себя вести и что говорить собеседнику, сообразно уровню его воспитания. Однако тому, кто стремится в мир бизнеса, следует тщательно усвоить принципы корпоративного общения.

Практическое занятие.

Опрос

Контрольный срез5. Китайский стиль ведения переговоров.

Задания для самостоятельной работы.

Изучить самостоятельно:

Разнообразие национальных моделей делового общения и ведения переговоров. Особенности ведения переговоров в Европейских странах. Английский стиль ведения переговоров. Немецкий стиль ведения переговоров. Французский стиль ведения переговоров. Специфика ведения переговоров в скандинавских странах. Американский стиль ведения переговоров. Японский стиль ведения переговоров. Китайский стиль ведения переговоров.

Задания для самостоятельной работы

1. Сравнительный анализ стилей ведения переговоров в европейских странах.
2. Сравнительный анализ европейского и американского стилей ведения переговоров.
3. Углубленное изучение материалов темы.
4. Провести управленческое исследование по одной из предложенных тем проектов: провести опрос; обработать результаты социально-психологического исследования. Представить результаты социально-психологического исследования в виде отчета и презентации результатов научно-исследовательского проекта.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Практическая работа

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров

1. Психологическая сущность первого впечатления.
2. Факторы, детерминирующие характер первого впечатления.
3. Особенности влияния социального фона.

Реферат

Тема 6. Особенности ведения переговоров в различных странах. Переписка на иностранном языке

1. Оптимизация служебного общения.
2. Культура речи делового человека.
3. Роль деловой переписки.
4. Уровни делового общения.
5. Роль невербального делового общения.

Собеседование, опрос

Тема 1. Понятие, особенности, виды и формы делового общения.

1. Понятие деловых переговоров.
2. Процесс переговоров.
3. Компоненты деловых коммуникаций.

Тема 2. Переговоры как форма делового общения

1. Значение переговоров в деловом общении.
2. Классификация переговоров.
3. Основные функции переговоров.
4. Психологические приемы влияния на собеседников.
5. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров..

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров

1. Переговорные стили.
2. Жесткий стиль ведения переговоров и его особенности.
3. Сущность, условия применения и приемы ультимативной тактики.
4. Противодействие тактике жесткого стиля.
5. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров.
6. Позиционный торг. Недостатки позиционного торга. Планирование и приемы позиционного торга.
7. Основные правила и тактики ведения принципиальных переговоров.

Тема 4. Подготовка к переговорам

1. Планирование переговорного процесса: организационный и содержательный аспект.
2. Информационная подготовка.
3. Психологическая подготовка.
4. Тактическая подготовка.
5. Методы подготовки к переговорам.
6. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам.

Тема 5. Процесс ведения переговоров и технология переговорного процесса

1. Роль проведения деловых совещаний.

2. Условия успеха проведения делового совещания.
3. Типы и виды деловых совещаний.

Тема 6. Особенности ведения переговоров в различных странах. Переписка на иностранном языке

1. Английский стиль ведения переговоров.
2. Немецкий стиль ведения переговоров.
3. Французский стиль ведения переговоров.
4. Американский стиль ведения переговоров.
5. Китайский стиль ведения переговоров.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-2)

1. Формы делового общения.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий.
4. Психологические особенности деловых переговоров.
5. Классификация переговоров.
6. Характеристика основных стадий переговоров.
7. Жесткий стиль ведения переговоров и его особенности.
8. Тактика ведения переговоров в жестком стиле.
9. Сущность и условия применения тактик мягкого стиля ведения переговоров.
10. Основные правила и тактики ведения принципиальных переговоров.

Типовые задания для зачета (ПК-2)

Типовые темы научно-исследовательских проектов

1. Технологии привлечения персонала в современных организациях.
2. Современные методы подбора персонала в организацию.
3. Современные технологии отбора персонала.
4. Технологии управления трудовым поведением персонала в современных организациях.
5. Современные технологии стимулирования персонала в организации.
6. Технологии и методы обучения персонала в современных организациях.
7. Методы и технологии развития персонала в современных организациях.
8. Современные социальные технологии в работе с персоналом.
9. Технологии и методы текущей деловой оценки персонала в современных организациях.
10. Современные методы и технологии формирования кадрового резерва в организациях.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«зачтено»	ПК-2	Знает основные стратегии в рамках деловых переговоров, основные законы переговорного процесса, основные особенности подготовки перед проведением деловых переговоров, приемы эффективных деловых коммуникаций, техники противодействия манипулированию в ходе переговорного процесса, техники работы с возражениями, различия, недостатки и достоинства проведения переговоров посредством личной встречи, телефонного разговора, электронной переписки ¶ Умеет выступать перед аудиторией, владеет искусством презентации, грамотно ведет деловую переписку, умеет наглядно представить результаты поиска информации в области теории и практики делового общения, эффективных коммуникаций, ведения переговоров, инновационных технологий делового общения. ¶ Владеет навыками распознавания манипулятивных приемов и применения нейтрализующих техник, обоснования выбора переговорного стиля с позиции деловой этики. ¶
«не зачтено»	ПК-2	Не знает основные стратегии в рамках деловых переговоров, основные законы переговорного процесса, основные особенности подготовки перед проведением деловых переговоров, приемы эффективных деловых коммуникаций, техники противодействия манипулированию в ходе переговорного процесса, техники работы с возражениями, различия, недостатки и достоинства проведения переговоров посредством личной встречи, телефонного разговора, электронной переписки. ¶ Не умеет выступать перед аудиторией, не владеет искусством презентации, не умеет грамотно вести деловую переписку, не умеет наглядно представить результаты поиска информации в области теории и практики делового общения, эффективных коммуникаций, ведения переговоров, инновационных технологий делового общения. ¶ Не владеет навыками распознавания манипулятивных приемов и применения нейтрализующих техник, обоснования выбора переговорного стиля с позиции деловой этики. ¶

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Митрошенков О. А. Деловые переговоры : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454576>
2. Давыдова Ю.А. Деловое общение : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 110 с.
3. Деловое общение : [учебник : в 2 т.], Т. 1. - [2-е изд., испр. и доп.]. - Москва: Дело, 2004. - 695 с.
4. Деловое общение : [учебник : в 2 т.], Т. 2. - [2-е изд.]. - Москва: Дело, 2004. - 719 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Михайлова К. Ю., Трухачев А. В. Международные деловые переговоры. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Ставрополь: Агрус, 2013. - 368 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468>
2. Михайлова, К. Ю., Трухачев, А. В. Международные деловые переговоры : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Международные деловые переговоры. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. - 368 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47314.html>
3. Бабаева, А. В., Мамина, Р. И. Деловое общение и деловой этикет. - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение и деловой этикет. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>
4. Букина, Е. Я., Климакова, Е. В. Деловое общение : учебно-методическое пособие. - 2025-02-05; Деловое общение. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 135 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47687.html>
5. Деловое общение : учебное пособие. - 7-е изд., пересм.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 524 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
6. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие. - 2022-08-31; Деловое общение. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 48 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
7. Кобякова Т. И. Культура речи и деловое общение : учебное пособие. - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133>

8. Колесникова Н. Л. Деловое общение : учебное пособие. - 11-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2016. - 153 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>
9. Понкратова, Т. А., Секлецова, О. В., Кузнецова, О. С. Деловое общение : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение. - Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. - 142 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/61263.html>
10. Титова Л. Г. Деловое общение : учебное пособие. - Москва: Юнити, 2015. - 271 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
11. Филиппова, М. М. Деловое общение на английском : учебное пособие. - 2020-09-18; Деловое общение на английском. - Москва: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. - 352 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/13340.html>
12. Фролова В. П., Кожанова Л. В., Чигирин Т. Ю. Деловое общение (Английский язык) : учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 161 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561366>
13. Химик В. В., Бояркина В. Д., Буре Н. А., Милёхина Т. А., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И. Культура речи и деловое общение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 308 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450580>
14. Штукарева Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие. - Москва: Перо, 2015. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>

6.3 Иные источники:

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
2. «Социологические исследования» - www.socis.isras.ru
3. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
4. Библиотека портала - http://www.edu.ru/index.php?page_id=242
5. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
6. Журнал «Педагогика» - <http://pedagogika-rao.ru/history/>
7. Методическая поддержка 1С:Предприятие - <http://its.1c.ru/>
8. <http://edu.of.ru>. - <http://edu.of.ru>.
9. Бесплатные онлайн уроки 1С:Предприятие 8.3 и 1С:Предприятие 8.2 - <http://1c-uroki.ru/>
10. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
11. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - <http://intuit.ru/>
12. Российская национальная библиотека - www.nlr.ru
13. Справочно-правовая система ГАРАНТ - www.garant.ru
14. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>
15. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система - <http://www.biblioclub.ru>
16. Экономический факультет МГУ. Электронная библиотека - <http://www.econ.msu.ru/cd/310>
17. Электронная гуманитарная библиотека - <http://www.gumfak.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
2. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
7. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
8. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
9. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
10. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.