

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление деловыми переговорами»**

**Направление/специальность 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль: "Проектное управление бизнесом"**

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2020

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению Менеджмент, профиль «Проектное управление бизнесом» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г. № 7, учебным планом подготовки бакалавра по направлению Менеджмент, профиль «Проектное управление бизнесом» утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 9 от 30.04.2020г.)

Составитель: к.э.н., доцент Бегиева А.Ш.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента
(протокол от «18» марта 2020 г. № 5).

Одобрена советом факультета экономики и управления
(протокол от «30» марта 2020 г. № 6)

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 час.).

	ОчнаяФормаобучения
Курс	3
Семестр	6
Лекции	32
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	48
Самостоятельная работа	24
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	72 час.

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление деловыми переговорами» является изучение студентами психологических и этических основ, форм и сфер делового общения с партнерами и официальными лицами, овладение навыками воздействия на партнеров, клиентов, коллег методами и тактическими приемами достижения эффективного взаимодействия и сотрудничества

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление деловыми переговорами» относится к дисциплинам Блока 1. Раздел. Дисциплины (модули). Вариативная часть . Б1.В.ДВ.07.02.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Код	Формулировка		
		Знать:	Уметь:
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	основные понятия и категориальный аппарат коммуникаций, базовые принципы построения коммуникаций	применять на практике теоретические основы деловых коммуникаций
ОК-5	об основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	основные технологии эффективного делового взаимодействия, основы ведения документооборота в организации	применять основные технологии эффективного делового взаимодействия, основы ведения документооборота в организации

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
1-2	Методологические основы и понятийный аппарат курса	4	2	Понятия «общение», «деловое общение», функции общения. Предмет дисциплины. Цель и задачи курса «Управление деловыми переговорами».	4	Конспект			О – 1,2, Д-2
3-4	Основные принципы этики. Функции, виды, средства делового общения	4	2	Этика – наука о морали. Деловая этика и её специфика. Принципы этики. Этика делового общения «снизу – вверх», «сверху – вниз», «по горизонтали». Этика и бизнес. Этика и развитие деловой культуры в России. Кодекс предпринимательской этики.	4	Доклад			О-2,3 Д-1,2

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
5-6	Речевая коммуникация: понятие, принципы речевого воздействия	2	2	Понятия «коммуникация», «речь», «мышление», «речевая коммуникация». Деловое общение как речевая коммуникация. Принципы речевой коммуникации. Коммуникационные эффекты. Функциональные стили речи.	4	Ответы на вопросы 1 рубежа			О-3 Д-2,3
7-8	Невербальные аспекты делового общения	2	2	Имидж делового человека. Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Основы графологии. Проксемика- дистанция между собеседниками. Зоны общения.	2	Работа на семинарах			О-2 Д-1,2
9-10	Письменная форма коммуникации и деловая переписка	4	2	Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-запрос, письмо-рекламация и т.д.).	2	Доклад			О-2 Д-2,3

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
11-12	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	4	2	Понятие конфликта. Классификация конфликтов в управлении: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликтов в деловых отношениях. Структура конфликта. Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.	2	Конспект			О-2, Д-1,3

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
13-14	Деловые переговоры: подготовка и проведение	4		Особенности деловых переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места проведения. Ведение переговоров. Техника аргументации (риторические методы: противоречия, извлечения выводов, сравнения, видимой поддержки и т.д.	2	Доклад			О-1,2 Д-2,3
15-16	Деловой этикет	4	2	Деловой этикет и предпринимательский успех. Этикет приветствия и представления. Особенности этикета зарубежных стран. Понятие делового протокола. Сферы применения и цели освоения норм. Деловой протокол во время переговоров, приемов, встреч делегаций и т.д.	2	Работа на семинарах			О-1,2 Д-1,3

№ недели	Название темы	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Форма контроля	Баллы		Литература
		Л.	Пр.	Содержание	Часы		min	max	
17-18	Культура поведения делового человека	4	2	Культура поведения как часть делового этикета. Соблюдение вежливости. Соблюдение внешнего вида делового человека. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями.	2	Ответы на вопросы 2 рубежа			О-1,2 Д-3
	ИТОГО	32	16		24				

Примечания:

- Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.
- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение- поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

Культура речи:

сознательный отбор языковых средств, помогающих общению
это высокое ораторское искусство
речевое поведение оратора

Культура речи делового человека:

умение слушать делового партнера
высокий уровень умения общаться в деловом мире
умение обратить на себя внимание

Общение в узком смысле:

вид межличностного общения, направленного на достижение определенной цели
стихийно сложившаяся манера слушания
контакт между собеседниками без целевой направленности

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированнос	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированнос	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированнос	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированнос

		ти. Превосходный стиль изложения.	ти. Хороший стиль изложения.	ти. Удовлетворительный стиль изложения.	и. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен/зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Общение как социально-психологическая категория.

2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Виды делового общения.
4. Управление деловым общением.
5. Основы деловой риторики.
6. Культура речи в деловом общении.
7. Этика использования средств выразительности деловой речи.
8. Культура дискуссии.
9. Особенности речевого поведения.
10. Основы невербального общения.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Организационная и содержательная подготовка переговоров.
13. Кинесические особенности невербального общения.
14. Проксемические особенности невербального общения.
15. Дистанционное общение.
16. Этические нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма.
18. Манипуляции в общении.
19. Характеристика манипуляций в общении.
20. Правила нейтрализации манипуляций.
21. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
22. Правила подготовки публичного выступления.
23. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
24. Правила проведения собеседования.
25. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
26. Основные подходы к ведению переговоров.
27. Конструктивные методы ведения переговоров.
28. Техника аргументации при ведении переговоров.
29. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
30. Правила конструктивной критики.
31. Основные типы конфликтов.
32. 5 стратегий разрешения конфликтов.
33. Этикет и имидж делового человека.
34. Этикет приветствий и представлений.
35. Внешний облик делового человека.
36. Этикет деловых приемов.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций

«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора;

		рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	- умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка не зачтено	Оценка / «зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. *Дзялошинский, И.М.* Управление деловыми переговорами. Теория и практика: учебник для бакалавров/ И.М.Дзялошинский, М.А. Пильгун.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 433с.— (Бакалавр. Академический курс).— ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799> (дата обращения: 19.11.2022).

2. *Жернакова, М. Б.* Управление деловыми переговорами: учебник и практикум для вузов/ М. Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00331-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 13.09.2020).

3. *Коноваленко, М. Ю.* Теория коммуникации: учебник для вузов/ М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 415 с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00428-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449867> (дата обращения: 13.09.2020).

4. *Спивак, В.А.* Управление деловыми переговорами. Теория и практика: учебник для вузов/ В.А.Спивак.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 460с.— (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401> (дата обращения: 19.11.2022).

5. *Таратухина, Ю.В.* Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов/ Ю.В.Таратухина, З.К. Авдеева.— Москва: Издательство Юрайт, 2022.— 324с.— (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489264> (дата обращения: 19.11.2022).

б) дополнительная литература:

1. Бегиева А.Ш. Управление деловыми переговорами. СОГУ. Владикавказ, 2013.-

21с. (имеется в наличии на кафедре).

2.

3. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов/ В.В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622> (дата обращения: 13.09.2020).

4. *Собольников, В.В.* Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов/ В. В. Собольников.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2020.— 164с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454621> (дата обращения: 13.09.2020).

5. *Кашапов, М. М.* Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата/ М.М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 116 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/439041> (дата обращения: 13.09.2020).

6. *Колышкина, Т. Б.* Управление деловыми переговорами, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для прикладного бакалавриата/ Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437256> (дата обращения: 13.09.2020).

7. *Охременко, И. В.* Конфликтология: учебное пособие для вузов/ И.В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086> (дата обращения: 13.09.2020).

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.

– База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.

– Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);

3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;
Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.

12. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма от «14» апреля 2022 г. протокол №5.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от «20» апреля 2022г. протокол № 8.