

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.08.1 Психотехники ведения переговоров

Направление подготовки/специальность: 37.04.01 - Психология

Профиль/направленность/специализация: Психология бизнеса

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Автор программы:

Кандидат психологических наук, доцент Комаров Владимир Владимирович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 - Психология (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» июля 2020 г. № 841).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной и возрастной психологии «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины..... | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра..... | 6 |
| 3. Объем и содержание дисциплины..... | 6 |
| 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства..... | 8 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 11 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | 12 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 13 |

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-3 Способен создавать пространство для партнерства, профессионального общения, развития эффективной организационной культуры в компании, а также выстраивать свою собственную траекторию профессионального развития и самосовершенствования в бизнесе

ПК-4 Готов осваивать современные бизнес-технологии: создание и развитие команды, принятие решения, предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций, а также PRи HR – деятельности

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

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий (администрирование)
- экспертно-диагностический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: консультирования, управления коммуникацией, администрирования бизнес-процессов и обеспечения работы с персоналом)

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-3 Способен создавать пространство для партнерства, профессионального общения, развития эффективной организационной культуры в компании, а также выстраивать свою собственную траекторию профессионального развития и самосовершенствования в бизнесе | Применяет психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков в партнерстве |
| | ПК-4 Готов осваивать современные бизнес-технологии: создание и развитие команды, принятие решения, предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций, а также PRи HR – деятельности | Применяет психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков в партнерстве; использует техники установления диалогических отношений, избегания конфликтов, напряженной атмосферы, применяет техники достижения продуктивных результатов решения переговорного процесса |

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-3 Способен создавать пространство для партнерства, профессионального общения, развития эффективной организационной культуры в компании, а также выстраивать свою собственную траекторию профессионального развития и самосовершенствования в бизнесе

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения | | | | |
|----------|--|---------------------------|---|---|---|---|
| | | Очно-заочная (семестр) | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Бизнес-игры | | | + | | |
| 2 | Организации в бизнесе | | + | | | |
| 3 | Производственная практика в профильных организациях | | | | + | + |
| 4 | Психология прогнозирования | | | + | | |
| 5 | Психотехники избегания рисков | | | | + | |
| 6 | Современные HR-технологии в организации | + | | | | |

ПК-4 Готов осваивать современные бизнес-технологии: создание и развитие команды, принятие решения, предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций, а также РРи HR – деятельности

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения | | | | |
|----------|--|---------------------------|---|---|---|---|
| | | Очно-заочная (семестр) | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Диагностика личностного потенциала | | + | | | |
| 2 | Духовная культура личности | | + | | | |
| 3 | Лидерство и построение команды в бизнесе | | | + | | |
| 4 | Нарративный подход в психологии рекламы | | | | + | |
| 5 | Производственная практика в профильных организациях | | | | + | + |
| 6 | Психология принятия управленческих решений | | + | | | |
| 7 | Психолого-педагогические технологии социального воспитания | + | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|--|
| 8 | Психотехники избегания рисков | | | | + | |
| 9 | Современные HR-технологии в организации | + | | | | |
| 10 | Социальная психология в социальной практике | + | | | | |
| 11 | Социально-психологический климат в бизнесе | | | + | | |
| 12 | Технологии формирования имиджа и бренда компании | + | | | | |

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Психотехники ведения переговоров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 37.04.01 - Психология.

Дисциплина «Психотехники ведения переговоров» изучается в 4 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 4 з.е.

Очно-заочная: 4 з.е.

| Вид учебной работы | Очно-заочная (всего часов) |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины | 144 |
| Контактная работа | 56 |
| Лекции (Лекции) | 28 |
| Практические (Практ. раб.) | 28 |
| Самостоятельная работа (СР) | 88 |
| Экзамен | - |

3.2. Содержание курса:

| № темы | Название раздела/темы | Вид учебной работы, час. | | | Формы текущего контроля |
|-----------|---|-----------------------------|--------------------|-----|------------------------------------|
| | | Лек ции | Пра кт. раб. | СР | |
| | | О-3 | О-3 | О-3 | |
| 4 семестр | | | | | |
| 1 | Классификации, правила деловой беседы и делового этикета | 7 | 6 | 22 | Решение практических заданий |
| 2 | Психологические аспекты процесса переговоров. | 7 | 6 | 22 | Решение практических заданий |

| | | | | | |
|---|--|---|---|----|------------------------------|
| 3 | Стратегия и тактика ведения переговоров. | 7 | 8 | 22 | Решение практических заданий |
| 4 | Основные технологии и приемы ведения переговоров | 7 | 8 | 22 | Решение практических заданий |

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета (ПК-3)

Лекция.

Понятие делового общения. Правила взаимодействия в деловом общении.

Классификации деловой беседы. Национальные особенности ведения переговоров. Деловой этикет. Этика деловых отношений.

Практическое занятие.

- 1 Понятие делового общения.
- 2 Правила взаимодействия в деловом общении.
- 3 Классификации деловой беседы.
- 4 Национальные особенности ведения переговоров.
- 5 Деловой этикет.
- 6 Этика деловых отношений.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проведите исследование различий в процессах ведения переговоров на примерах с представителями двух различных национальных общностей. 2. Составьте перечень необходимых вербальных компетенций и правил деловой беседы, нацеленной на эффективный результат.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров. (ПК-3)

Лекция.

Процесс переговоров. Психологическая подготовка и переговоры. Психологические аспекты деловых коммуникаций. Установление контакта с партнером. Психологические особенности торга, обмена уступками и обсуждения условий. Учет в переговорах психологической реакции партнера по взаимодействию. Ассертивный сценарий поведения.

Практическое занятие.

- 1 Процесс переговоров.
- 2 Психологическая подготовка и переговоры.
- 3 Психологические аспекты деловых коммуникаций.
- 4 Установление контакта с партнером.
- 5 Психологические особенности торга, обмена уступками и обсуждения условий.
- 6 Учет в переговорах психологической реакции партнера по взаимодействию.
- 7 Ассертивный сценарий поведения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составьте психологический портрет эффективного участника переговоров. 2. Составьте перечни положительных и отрицательных психологических характеристик, связанных с понятием ассертивности.

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров. (ПК-4)

Лекция.

Подготовка и планирование переговоров. Основные этапы процесса переговоров.

Методы ведения деловой беседы и сбора информации во время взаимодействия с партнером.

Тактика ведения переговоров в конкретной ситуации. Стили поведения в процессе переговоров с торгом. Формирование инструментов нивелирования собственных проблем в переговорах.

Практическое занятие.

- 1 Подготовка и планирование переговоров.
- 2 Основные этапы процесса переговоров.
- 3 Методы ведения деловой беседы и сбора информации во время взаимодействия с партнером.
- 4 Тактика ведения переговоров в конкретной ситуации.
- 5 Стили поведения в процессе переговоров с торгом.
- 6 Формирование инструментов нивелирования собственных проблем в переговорах.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составьте стратегический план к проведению переговоров по конкретной тематике (международных, торговых, конфликтов и др.).
2. На примере проанализируйте модификацию тактических проявлений участника переговоров.

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров (ПК-4)

Лекция.

Модель ведения деловой беседы. Основные техники противостояния манипуляциям. Практические приемы при взаимодействии с прессингом в переговорах. Алгоритм работы с возражениями. Практические приемы отработки проявления открытой агрессии в переговорах.

Практическое занятие.

- 1 Модель ведения деловой беседы.
- 2 Основные техники противостояния манипуляциям.
- 3 Практические приемы при взаимодействии с прессингом в переговорах.
- 4 Алгоритм работы с возражениями.
- 5 Практические приемы отработки проявления открытой агрессии в переговорах.

Задания для самостоятельной работы.

1. Обозначьте и дайте интерпретацию десяти известных Вам технологиям или приемам, эффективным в процессе переговоров.
2. Проанализируйте несколько вариантов взаимодействия с агрессией партнера по коммуникации.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Решение практических заданий

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета

Составьте перечень необходимых вербальных компетенций и правил деловой беседы, нацеленной на эффективный результат.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров.

1. Составьте психологический портрет эффективного участника переговоров

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров.

1. Составьте стратегический план к проведению переговоров по конкретной тематике (международных, торговых, конфликтов и др.)

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров

Проанализируйте несколько вариантов взаимодействия с агрессией партнера по коммуникации.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-3, ПК-4)

1. Общая характеристика переговоров. Виды переговоров. 2. Подходы Р. Фишера, У. Юри, У. Мастенбрука, Ч.Л. Карраса и др. к стратегиям ведения переговоров. 3. Структура переговорного процесса. Развитие исследований по переговорам в России и различных странах. 4. Матричная игра как модель описания различных стратегий при ведении переговоров. 5. Понятия BATNA, ATNA, переговорного пространства. Их соотношение. 6. Виды посредничества, выбор вида посредничества при урегулировании конфликта переговорными методами (привести примеры из практики) 7. Стадии и этапы переговорного процесса. Основные параметры подготовки к переговорам. 8. Проблема эффективности использования тактических приемов. Личностный стиль ведения переговоров и трудности его определения. 9. Виды и примеры тактических приемов. Выбор стратегии при ведении переговоров. 10. Задачи и виды посреднической деятельности (привести примеры из практики). Неравенство сил в переговорном процессе. 11. Роль невербальных средств в различных культурах. Общая характеристика невербальных средств общения и их роли в переговорном процессе. 12. Подготовка аргументации. Типы аргументации на переговорах. Феномены восприятия на переговорах (привести примеры из практики). 13. Специфика многосторонних переговоров. Особенности переговоров на разных уровнях. 14. Национальные стили ведения переговоров. 15. Значение эмпатии в переговорах. 16. Взаимодействие с агрессией у партнера в процессе переговоров. Понятие «прессинга» в переговорах. 17. Проявление ассертивного стиля взаимодействия в переговорном процессе. 18. Динамика психологических состояний партнеров в процессе переговоров. 19. Когнитивные установки и целеполагание в переговорном процессе. 20. Личность эффективного участника переговоров.

Типовые задания для экзамена (ПК-3, ПК-4)

Типовое задание 1. Четыре года назад три человека создали три предприятия, являясь в каждом из них соучредителями. Каждый из друзей стал директором одного из предприятий. Через три года два из трех предприятий по разным причинам стали банкротами. Их бывшие директора, являясь соучредителями третьего предприятия, регулярно получают дивиденды с вложенных ранее сумм от функционирующей и процветающей фирмы. Однако нарастает недовольство от того, что третий друг не позволяет им вмешиваться в руководство своим предприятием. Принимает решения сам. Как соучредители они все имеют право на принятие управленческих решений. Давление на директора процветающего предприятия растет, отношения ухудшаются. Основные зоны рассогласования: распределение прибыли; подходы к ведению дела в целом; кадровые вопросы.

Отношения между совладельцами ухудшаются, при этом, с одной стороны, все заинтересованы в процветании фирмы, с другой стороны, нарастают обиды и недоверие друг к другу со всех сторон. Вопросы к ситуации: 1. Возможны ли переговоры между сторонами? (обоснуйте ответ) 2. Кто будет сторонами в данных переговорах? 3. Если возможны, то какие интересы сторон необходимо удовлетворять через переговоры? 4. Как будет сформулирована повестка переговоров? 5. Какие предложения может выдвинуть каждая из сторон? 6. Что надо сделать каждой из сторон, чтобы переговоры прошли эффективно и конфликт разрешился? Типовое задание 2. В общежитии уже полгода в комнате живут 2 соседки: Ольга и Екатерина. Они обучаются в одном университете, в одной группе. Девушки, в целом, хорошо ладят. Вместе делают проекты, презентации, это удобно и выгодно каждой. Но иногда возникают противоречия. Екатерина привыкла вставать рано и успевать выполнять необходимые дела. Ольга любит поспать, поэтому не встает раньше необходимости. Поскольку Екатерина встает рано, то и ложится спать тоже рано. А Ольга часто ложится спать поздно, поэтому мешает спать Екатерине. Иногда Ольга делает задания по учебе до ночи, но в основном Ольга приходит поздно с прогулок. Девушки предъявляют взаимные претензии друг к другу, а именно: Ольга обвиняет соседку в том, что та мешает ей утром спать, а заснуть потом Ольга не может, а Екатерина возмущена тем, что из-за Ольги не может вовремя уснуть, а вставать-то рано. В результате обе девушки не высыпаются. Вопросы к ситуации: 1. Возможны ли переговоры между сторонами? (обоснуйте ответ) 2. Если возможны, то какие интересы сторон необходимо удовлетворять через переговоры? 3. Как будет сформулирована повестка переговоров? 4. Какие предложения может выдвинуть каждая из сторон? 5. Что надо сделать каждой из сторон, чтобы переговоры прошли эффективно и конфликт разрешился?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

| Оценка | Компетенции | Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|-----------------------|-------------|---|
| «отлично» | ПК-3 | Демонстрирует высокий уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| | ПК-4 | Демонстрирует высокий уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| «хорошо» | ПК-3 | Демонстрирует достаточный уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| | ПК-4 | Демонстрирует достаточный уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| «удовлетворительно» | ПК-3 | Демонстрирует пороговый уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| | ПК-4 | Демонстрирует пороговый уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
| «неудовлетворительно» | ПК-3 | Демонстрирует недостаточный уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| «неудовлетворительно» | ПК-4 | Демонстрирует недостаточный уровень готовности применять психотехники эффективного ведения переговоров с установлением долгосрочных партнерских отношений и определением возможных рисков |
|-----------------------|------|---|

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. Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. Психология ведения переговоров : Учебное пособие для вузов. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 121 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/471449>
2. 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>
3. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : Практическое пособие. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474722>

6.2 Дополнительная литература:

1. Белашева, И. В., Есаян, М. Л., Терещенко, Э. В. Психология переговоров и разрешения конфликтов : учебное пособие (практикум). - Весь срок охраны авторского права; Психология переговоров и разрешения конфликтов. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 155 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92736.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум. - Весь срок охраны авторского права; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров. - Саратов: Вузовское образование, 2020. - 59 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>
3. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 433 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/425851>
4. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 370 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/468746>

6.3 Методические разработки:

1. Козьяков Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс. - Москва: Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226085>

6.4 Иные источники:

1. «Российское психологическое общество» - <http://рпо.рф/>
2. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>
3. Журнал «Мир психологии» - http://www.mpsu.ru/mag_mir_psychologii_content
4. Журнал «Психологический журнал» - http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html
5. Журнал «Психология. Журнал высшей школы экономики» - <https://jsps.hse.ru/index.php/psychology/issue/archive>
6. Электронная библиотека института психологии РАН - <http://ipras.ru/cntnt/rus/media/on-layn-bibliote/knig1.html>

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:

7-Zip 9.20

Adobe Reader X (10.1.0) - Russian Adobe Systems Incorporated 25.07.2017 117,00 MB 10.1.0

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
2. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
6. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
7. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
8. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
9. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
10. Электронная библиотека. Образовательная платформа «Юрайт». – URL: <https://biblio-online.ru/book/sud-prisyazhnyh-442275>

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.