

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Освоение студентами существующих нормам этики и этикета в сфере деловых отношений; формирование интереса к высшим жизненным ценностям и нравственной культуре; выработка первоначальных практических навыков эффективного делового общения. Задачи: 1. Раскрыть понятие «поведенческая культура», определить роль этики и этикета, их роль в профессиональной деятельности специалиста таможенного дела 2. Выработать умение и практические навыки применения делового этикета 3. Способствовать формированию навыков позитивного общения в сложных ситуациях деловой жизни 4. Формировать умение учета социально-психологических факторов в практической деятельности жизни 5. Привитие навыков культуры письменной и деловой коммуникации.

Краткое содержание дисциплины

Этика взаимоотношений в коллективе. Предмет и содержание дисциплины «Деловые коммуникации». Природа и сущность этики деловых отношений. Этика деятельности организаций. Этика служебных взаимоотношений. Этика поведения в конфликте. Критика и ее этические аспекты. Compliment в деловом общении. Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации. Этика проведения служебных совещаний. Деловой этикет и протокол. Этикет в деятельности делового человека. Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.). Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров. Этикет общения с иностранными партнерами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:Знать: особенности современных деловых коммуникаций
	Уметь:использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения.
	Владеть:навыками позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере.
ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Знать:современные этические нормы общения, основные правила делового этикета
	Уметь:адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой имидж.
	Владеть:приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ПК-34 способностью обеспечивать информацией	Знать:методы и формы обеспечения

в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Уметь: обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Владеть: способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Знать: основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи; – нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; Уметь: -общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; – строить устную и письменную речь, опираясь аргументированно и ясно излагать собственное мнение; Владеть: - нормами устной и письменной литературной речи; -навыками правильного использования терминологии профессиональной и официально-деловых сферах общения;

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	64	64

Работа с учебно-методической литературой	20	20
Подготовка докладов, презентаций	6	6
Кейс-задания	8	8
Подготовка к зачету	20	20
Составление таблицы	2	2
Составление логических схем	2	2
Обзор материалов сайтов по проблеме	6	6
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Этика взаимоотношений в коллективе	4	2	2	0
2	Деловой этикет и протокол	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Этика служебных взаимоотношений	1
2	1	Этика проведения служебных совещаний	1
3	2	Этикет в деятельности делового человека	1
4	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.).	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика поведения в конфликте	1
2	1	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде.	1
3	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	1
4	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Работа с учебно-методической литературой	Рекомендуемая литература по курсу	20
Подготовка докладов, презентаций	Рекомендуемая литература по курсу	6
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	8
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	20

Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	2
Составление логической схемы	Рекомендуемая литература по курсу	2
Обзор материалов сайтов по проблеме	Рекомендуемая литература по курсу	6

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	1
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты.	1
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Лекции	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	1
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Этика поведения в конфликте	1

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Работа в малых группах	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров
Деловая или ролевая игра	Критика и ее этические аспекты. Этика поведения в конфликте
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Этикет в различных ситуациях делового общения.

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: не предусмотрено

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Составление таблицы	3
Деловой этикет и протокол	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Обзор материалов сайтов по проблеме	5
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в	Контрольное	8,

	устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	тестирование.	
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	контрольное тестирование	8
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	зачет	7
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	зачет	7
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	анализ кейса	6
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Составление логических схем	4
Деловой этикет и протокол	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Подготовка мультимедийной презентации и доклада	2
Все разделы	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	зачет	7

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
анализ кейса	<p>1. Точность и полнота усвоения условия задачи. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на организацию эффективного делового общения. 0 баллов – условия задачи не конкретизированы или конкретизированы неточно, не в полной мере. 1 балл – условия задачи конкретизированы точно и в полной мере. 2. Конструктивность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций. 0 баллов – вариант решения отсутствует или является неконструктивным. Предлагается такой вариант решения, при котором проявляющиеся трудности и проблемы сотрудников усилятся. 1 балл – приведен вариант решения задачи нейтрального типа.</p>	<p>Зачтено: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает не менее 3 баллов.</p> <p>Не зачтено: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 3 баллов.</p>

	<p>Ситуация не станет хуже, но и не улучшится. 2 балла - дан конструктивный вариант решения задачи. Предложенный вариант будет способствовать достижению определенных целей. 3. Обоснованность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на рефлексию результатов процесса управления. 0 баллов – обоснование отсутствует или является обоснованием неконструктивного варианта решения задачи. 1 балл – обоснование является не существенным, не подкреплено знаниями об особенностях делового общения, последствиях выбранного способа действия и др. 2 балла - обоснование включает анализ управленческой задачи, постановку управленческих целей и задач, учет особенностей участников ситуации, описание возможных ответных действий участников, предвидение результатов.</p>	
<p>Составление логических схем</p>	<p>После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков составляет логические схемы,</p>	<p>Зачтено: самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов. Не зачтено: несамостоятельность выполнения работы -отсутствие глубины проработки материала - отсутствие логичности и последовательности изложения - обоснованность и доказательность выводов.</p>
<p>Обзор материалов сайтов по проблеме</p>	<p>Для углубления знаний предлагается изучить и систематизировать информацию по предложенной проблеме (рекомендуются информационные справочные системы)</p>	<p>Зачтено: -самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов. Не зачтено: - несамостоятельность выполнения работы - отсутствие глубины проработки материала - нелогичность и непоследовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов.</p>

Составление таблицы	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков составляет таблицу	<p>Зачтено: -самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов.</p> <p>Не зачтено: - несамостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - отсутствует логичность и последовательность изложения - отсутствует обоснованность и доказательность выводов.</p>
Контрольное тестирование.	Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Запись ответа на задание текста осуществляется либо обведением номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия, либо свободным изложением определения понятия.	<p>Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70%</p> <p>Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 70%</p>
зачет	К зачету допускаются студенты, прослушавшие курс лекций, успешно выполнившие практические задания и прошедшие контрольное тестирование.	<p>Зачтено: 1. Раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания. 2. Раскрывает основные понятия курса. 3. Переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, раскрывает возможности применения знаний курса.</p> <p>Не зачтено: 1. Не раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания. 2. Не раскрывает основные понятия курса. 3. Не переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, не раскрывает возможности применения знаний курса.</p>
Подготовка мультимедийной презентации и доклада	В течение семестра каждый студент готовит доклад с презентацией (примерные темы докладов предлагаются)	<p>Зачтено: 1. Соответствие содержания работы теме. 2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала,</p>

		<p>использование рекомендованной и справочной литературы</p> <p>3. Исследовательский характер.</p> <p>4. Логичность и последовательность изложе- ния.</p> <p>5. Обоснованность и доказательность выво-дов.</p> <p>6. Грамотность изложения и качество оформ-ления работы.</p> <p>7. Использование наглядного материала.</p> <p>Не зачтено: сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме</p>
--	--	--

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
анализ кейса	<p>Существуют ситуации, когда менеджер может почувствовать себя в затруднительном положении из-за того, что принятые в этих ситуациях решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятию "справедливость" и "этика" в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Примите решения по каждой ситуации и обоснуйте его.</p> <p>1, Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой - это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями. Каково будет ваше решение? Подпишите вы новый контракт или нет? Почему?</p> <p>2. Вы - менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи "Усовершенствованная новинка" на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара. Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?</p> <p>3. Вы - менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им)</p>

на фирме-конкуренте. По какой-то причине она(он) уволе-на(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента. Пойдете ли вы на тот, или иной шаг? Почему?

4. Вы - менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать вы данную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите? Почему?

5. Вы - менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках "NO FROST" теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении. Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?

7. Подготовьте презентацию и доклад (на выбор одну тему)

Основные характеристики «корпоративной этики».

Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками.

Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере, особенности обращения

Речевой этикет.

Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек

Подготовка и организация деловой поездки

Подготовка и проведение деловых переговоров

Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения.

Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

Подготовка и проведение бизнес-ланча.

Поведение за столом во время бизнес-ланча

Сувениры и подарки в деловой сфере

Правила подготовки и проведения служебных совещаний

Этикет телефонного разговора

Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей

Этические аспекты критики

Основные требования к комплименту в деловой среде

Этика поведения в конфликте

Этикет общения с иностранными партнерами (на примере одной страны).

Составление

1. На основе изученного материала первого раздела, разработайте

логических схем	индивидуальную логическую схему «Невербальные средства общения» 2. На основании изученного материала первого раздела, разработайте и предложите на обсуждение схему «Этические аспекты критики» 3. На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Конфликтологическая компетентность Специалиста таможенного дела»
Обзор материалов сайтов по проблеме	5.Подготовьте обзор материалов сайтов по проблеме «Современный деловой этикет: принципы, функции, новые формы» (используя рекомендуемые информационные справочные системы)
Составление таблицы	Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Контрольное тестирование.	
зачет	Зачет проводится по перечню вопросов к зачету Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по Деловым коммуникациям.docx Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по Деловым коммуникациям.docx
Подготовка мультимедийной презентации и доклада	Подготовьте презентацию и доклад (на выбор одну тему) Основные характеристики «корпоративной этики». Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере, особенности обращения Речевой этикет. Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек Подготовка и организация деловой поездки Подготовка и проведение деловых переговоров Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению. Подготовка и проведение бизнес-ланча. Поведение за столом во время бизнес-ланча Сувениры и подарки в деловой сфере Правила подготовки и проведения служебных совещаний Этикет телефонного разговора Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей Этические аспекты критики Основные требования к комплименту в деловой среде Этика поведения в конфликте Этикет общения с иностранными партнерами (на примере одной страны)

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации Текст учебник для вузов по экон. направлениям и специальностям В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова ; Финанс. ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Юрайт, 2014. - 527 с.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации : теория и практика Текст учебник для вузов по экон. направлениям и специальностям И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун ; Высш. шк. экономики (нац. исслед. ун-т. - М.: Юрайт, 2014. - 432, [1] с. ил.
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации Текст учебник для вузов по экон. направлениям и специальностям М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М.: Юрайт, 2014. - 468 с. ил.
4. Деловое общение. Деловой этикет Текст учебное пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 429, [2] с. ил.
5. Кукушин, В. С. Деловой этикет Учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент", "Социал. работа", "Референт-переводчик" В. С. Кукушин. - 2-е изд., испр. и доп. - М.; Ростов н/Д: Март, 2005. - 287, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Менеджер по персоналу
2. Кадровик.Ру. <http://www.kadrovik.ru>
3. Кадры предприятия

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Шibaкова И.Н. Леди и джентльмены: Рождаются или становятся?/И.Н.Шibaкова; Челябин. Гос. Акад. Культуры и искусств. – Челябинск, 2008. – 99с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 92 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

		экрана.		
3	Дополнительная литература	Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62355 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Основная литература	Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44406 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/9102 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Основная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
7	Основная литература	Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/83778 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
8	Дополнительная литература	Бер, Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 168 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62132 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
9	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

2. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции		Компьютер, проектор
Практические занятия и семинары		Компьютер, проектор