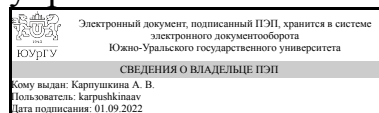


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



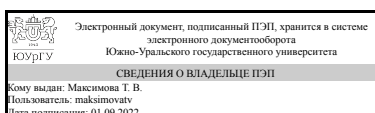
А. В. Карпушкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат
профиль подготовки Управление проектами
форма обучения очная
кафедра-разработчик Менеджмент

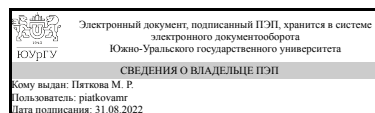
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

Зав.кафедрой разработчика,
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

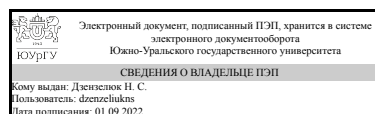
Разработчик программы,
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой
Экономика промышленности и
управление проектами
к.экон.н., доц.



Н. С. Дзензелюк

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе, что является необходимым для их успешной будущей профессиональной деятельности. Задачи: - сформировать представление о научно-теоретических подходах к исследованию общения; - сформировать умения управлять динамикой процесса общения; - развить коммуникативные способности; - сформировать социально значимые качества личности эффективного коммуникатора; - помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

Краткое содержание дисциплины

Рассматривается понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, механизмы вербального и невербального воздействия, стили продуктивного слушания, типичные трудности деловых коммуникаций, коммуникативные барьеры и формы деструктивного общения, особенности психологии поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, представление об основах профессиональной этики и требованиях этикета, основные формы деловых коммуникаций, правила их подготовки и проведения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: современные этические нормы общения, сущность морали и ее общественную функцию; основные правила делового этикета
	Уметь: применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; 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
ПК-2 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	Знать: способы разрешения конфликтных ситуаций, различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми
	Уметь: использовать способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных и организационных коммуникаций
	Владеть: навыками разрешения конфликтных ситуаций на основе социально-психологического

	воздействия
ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:особенности современного делового общения
	Уметь:адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой коммуникационный имидж.
	Владеть:приемами и навыками деловой коммуникации при реализации организационных мероприятий; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать:основные типы и виды делового общения, специфики его восприятия; роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении; средства организации продуктивного делового общения; различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; методику подготовки к публичному выступлению; стратегию и тактику стрессоустойчивого поведения.
	Уметь:организовать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; вести переговоры для достижения приемлемых решений по профессиональным вопросам; устанавливать визуальный, эмоциональный и интеллектуальный контакт с аудиторией различного типа и корректировать свое поведение в соответствии с ситуацией общения и ожиданиями адресата
	Владеть:навыками устного делового общения в различных коммуникативных ситуациях; навыками построения своей монологической и диалогической речи, руководствуясь правилами эффективного общения; навыками обеспечения опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
В.1.17 Документирование управленческой деятельности	В.1.01 Психология, В.1.18 Организационная культура

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

Дисциплина	Требования
В.1.17 Документирование управленческой	Правила и нормы ведения письменной

деятельности	коммуникации в организации
--------------	----------------------------

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость 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>	32	32	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40	
Подготовка докладов и рефератов	10	10	
Подготовка к зачету	20	20	
самостоятельное изучение тем дисциплины	10	10	
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	Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность	4	2	2	0
2	Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций	4	2	2	0
3	Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии	4	2	2	0
4	Слушание в деловой беседе	8	4	4	0
5	Ассертивное поведение в деловой беседе	4	2	2	0
6	Поиск и принятие решения	8	4	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятия "общение" и "коммуникация". Функции процесса общения. Причины непонимания при общении. Коммуникативная компетентность. Виды коммуникативных сигналов.	2
2	2	Определение понятия "деловые коммуникации". Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации.	2
3	3	Стандартные способы установления контакта. Первое впечатление о	2

		человеке. Установление раппорта. Зрительный контакт в деловой беседе	
4 и 5	4	Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Техники рефлексивного слушания. Рефрейминг как техника интерпретации. Эмпатическое слушание	4
6	5	Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание	2
7 и 8	6	Поиск и принятие решения. Пирамида несогласия Грэхема. Условия и правила аргументации. Стратегии и тактики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Принятие решения и завершение беседы	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Семинар по теме 1. Понятия "общение" и "коммуникация". Цель: изучить ключевые понятия дисциплины, рассмотреть соотношение понятий "общение" и "коммуникация", составляющие коммуникативной компетентности.	2
2	2	Семинар по теме 2. Понятие "деловая коммуникация" Цель: рассмотреть понятие "деловая коммуникация", признаки деловой коммуникации, научиться соотносить виды информации и виды коммуникации.	2
3	3	Практическое занятие по теме 3 "Установление и поддержание контакта в деловой беседе". Отработка навыков и умений в установлении и поддержании контакта. Отработка навыка "подстройки" к партнеру по общению.	2
4	4	Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Рассмотрение причин мешающих грамотному слушанию, определение характеристик плохого и хорошего слушателя. Отработка навыков нерефлексивного, рефлексивного слушания.	2
5	4	Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Отработка навыков техники рефрейминга, навыков эмпатического слушания.	2
6	5	Практическое занятие по теме 5 "Ассертивное поведение". Отработка техник ассертивной коммуникации и я-сообщений.	2
7	6	Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Отработка навыков аргументации. Стратегии и практики аргументации. Методы аргументации и контраргументации.	2
8	6	Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Принятие решения и завершения беседы. Способы принятия коллективного решения. Грамотное завершение беседы.	2

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
Самостоятельное изучение тем дисциплины	-	10
Подготовка докладов и рефератов	Список литературы по каждой теме	10

	студент подбирает самостоятельно, в том числе из списка основной и дополнительной литературы	
Подготовка к зачету	-	20

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук	Лекции	В лекциях приводятся примеры, показывающие связь дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми студентами. (например, при изучении темы 6 необходимо использование знаний дисциплины «Конфликтология» и «Организационная культура»)	2
Использование методов, основанных на изучении практики (case studies)	Практические занятия и семинары	Задания для кейсов взяты из практики Российских и зарубежных компаний	2

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

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

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
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Итоговый тест по дисциплине	1
Все разделы	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Итоговый тест по дисциплине	1
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Итоговый тест по дисциплине	1

Все разделы	ПК-2 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	Итоговый тест по дисциплине	1
Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Составление глоссария	2
Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Составление глоссария	2
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольные итоговые опросы по лекциям	3
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Контрольные итоговые опросы по лекциям	3
Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	4
Слушание в деловой беседе	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	5
Слушание в деловой беседе	ПК-2 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	Задание на отработку техники рефрейминга	6
Ассертивное поведение в деловой беседе	ПК-2 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	Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	7

Поиск и принятие решения	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Задание на отработку навыков аргументации	8
Все разделы	ПК-2 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	Зачет	1-8
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Зачтено	1-8
Все разделы	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Зачет	1-8
Все разделы	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Зачет	1-8

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Итоговый тест по дисциплине	Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Запись ответа на задание текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия.	Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60% Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 60%
Составление глоссария	Критерии оценки задания • глоссарий содержит не менее 10 терминов и понятий (1 балл) • многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины (2 балла); • соответствие оформления требованиям (1 балл); • работа сдана в срок (1 балл)	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (набрано 6 баллов и более) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)
Контрольные итоговые опросы по лекциям	Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего контроля знаний студентов. Запись ответа на задание	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов)

	текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия.	Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	Студенту необходимо проанализировать перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации и определить о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь. Заполнить таблицу в соответствии с заданием. оценивается полнота заполнения таблицы и правильность соответствия вида информации виду коммуникации.	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	Студентам необходимо проанализировать характеристики хорошего и плохого слушателя и заполнить таблицу, которая приведена в задании. Дополнить свои варианты характеристик плохого и хорошего слушателя. Оценивается правильность оценки характеристик и полнота заполнения таблицы: добавлены ли оригинальные характеристики хорошего и плохого слушателя.	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Задание на отработку техники рефрейминга	Студенту необходимо провести рефрейминг предложенных ситуаций, стараясь дать максимальное количество вариантов рефрейминга. Оценивается правильность составления фразы в технике рефрейминга и количество предложенных вариантов.	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	Студентам необходимо переделать обидные "ты-высказывания" в "я-высказывания" по предложенной схеме. Оценивается правильность составления "я-высказывания", его соответствие предложенной схеме.	Зачтено: "Я-высказывания" составлены методически грамотно, в соответствии с существующей схемой. Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: Допущены ошибки в составлении "я-высказывания", не соответствует установленной схеме. Рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Задание на отработку навыков аргументации	Аргументы оцениваются по следующим критериям: • Наличие и реализация четкой стратегии приведения аргументов: от 0 до 5 баллов • Убедительность аргументации: от 0 до 5 баллов • Оригинальность приведенных аргументов: от 0 до 5 баллов За задание можно набрать от 0 до 15 баллов	Зачтено: Тезис доказан или опровергнуть с помощью убедительных, сильных аргументов. Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: Не удалось доказать или опровергнуть тезис,

		отсутствует стратегия приведения аргументов, приведены только слабые аргументы. Рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла)
Зачет	На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Рейтинг обучающегося определяется по результатам текущего контроля. Для получения зачета по дисциплине студент должен иметь рейтинг по дисциплине не менее 60%. На зачете студенты имеют возможность пересдать КРМ текущего контроля, по которым желают повысить оценку.	Зачтено: Зачет выставляется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента. Для получения зачета по дисциплине студенту необходимо иметь рейтинг не менее 60%. Не зачтено: Рейтинг студента по дисциплине менее 60%.

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Итоговый тест по дисциплине	
Составление глоссария	Составить глоссарий основных понятий (10 и более) по лекции 1 «Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность». Методические указания к выполнению задания: При подготовке к выполнению учебного задания студент должен изучить рекомендованную литературу. Описание основных понятий (10 и более) следует сопроводить ссылками на источник. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке. Объем выполненного задания не менее 2 страниц.
Контрольные итоговые опросы по лекциям	Примеры вопросов к тестам: 1. Деловые коммуникации рассматриваются как: А) вид общения, который является нормативно одобренным, Б) вид общения жестко регламентированный В) вид общения который функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач Г) все ответы верны. 2. Для деловых коммуникаций характерны определенные признаки. Укажите что, в приведенном ниже списке, НЕ относится к признакам деловой коммуникации. А) строго целенаправленны; Б) регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.); В) носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур; Г) иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения

	<p>субординации в отношениях между начальником и подчиненными;</p> <p>Д) реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики;</p> <p>Е) атрибутивны, то есть общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр.</p> <p>Ж) происходят чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели.</p> <p>3. В рамках служебных отношений существует целый класс официальных ситуаций, в которых назвать коммуникацию «деловой» никак нельзя, потому что отсутствует само «дело», которое непосредственно объединяет собеседников. Это могут быть:</p> <p>А) беседы во время различных церемоний и приемов,</p> <p>Б) «малые разговоры» (small talk) за чашкой чая в перерыве между работой</p> <p>В) ритуальный обмен любезностями при встрече в коридоре учреждения</p> <p>Г) все ответы верны.</p> <p>4. Виды деловой коммуникации по организационному признаку (пространственное расположение каналов) это:</p> <p>А) вертикальные, горизонтальные, диагональные</p> <p>Б) нисходящие, восходящие</p> <p>В) формальные, неформальные</p> <p>Г) вербальные, невербальные</p> <p>5. Основным критерием эффективности коммуникации в деловом контексте является:</p> <p>А) принятие решения, способного принести пользу (практический результат) хотя бы одной стороне</p> <p>Б) восприятие партнеров с точки зрения того, насколько взаимодействие с ними способствует достижению поставленных целей</p> <p>В) реализация интересов одного из собеседников в обход интересов другого собеседника или вопреки им</p> <p>Г) развитое чувство «мы», интенсивное, эмоциональное взаимодействие лицом к лицу, доверие и отзывчивость</p>
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	
Задание на отработку техники рефрейминга	задание на отработку техники рефрейминга.docx
Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание"	
Задание на отработку навыков аргументации	<p>Примеры тезисов для доказательства или опровержения:</p> <p>«За одного битого двух небитых дают – и то не берут» (Народная мудрость).</p> <p>«Уж лучше грешным быть, чем грешным слыть...» (Шекспир).</p> <p>За деньги можно купить все, что хочешь.</p>
Зачет	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.
4. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.

б) дополнительная литература:

1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - 494 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.
3. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений Учеб. пособие для вузов по экон. специальностям Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 206,[1] с. ил.

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

1. БИКИ.Издатель: ОАЛ «Всероссийский научно-исследовательский конъюнктурный институт (ВНИИКИ)»
2. Секрет фирмы.Издатель: Издательский дом «Коммерсантъ»
3. Служба PR.Издательский дом «Панорама»
4. Вопросы психологии
5. Развитие личности:

<https://e.lanbook.com/journal/2098?category=3147>

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362>

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Барежев, В.А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 239 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63821 — Загл. с экрана.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Лапшин, А.В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами. [Электронный ресурс] / А.В. Лапшин, Н.В. Гончарова. — Электрон. дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2014. — 100 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/60801 — Загл. с экрана.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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 экрана.
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
7	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
8	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
9	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.
10	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	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.

11	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741
12	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Пуринова, Г. К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Г. К. Пуринова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — ISBN 978-5-94047-561-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63806

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(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
Зачет, диф. зачет	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор
Лекции	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор
Контроль самостоятельной работы	256 (2)	ПК, подключение к сети Интернет с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Практические занятия и семинары	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор