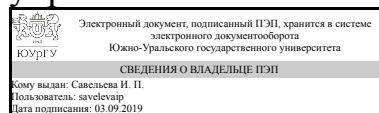


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



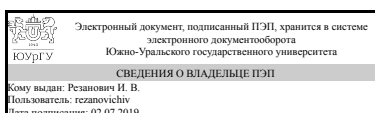
И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2305

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень бакалавр тип программы Бакалавриат
профиль подготовки Управление рисками
форма обучения очная
кафедра-разработчик Экономика труда и управление персоналом

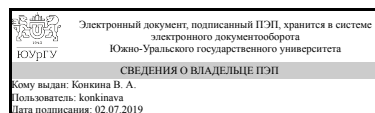
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



И. В. Резанович

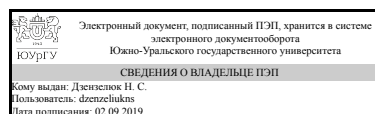
Разработчик программы,
старший преподаватель



В. А. Конкина

СОГЛАСОВАНО

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



Н. С. Дзензелюк

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Освоение студентами существующих норм коммуникации в сфере деловых отношений; 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. Комплимент 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-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 имидж
	Владеть:приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций
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

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	возможности их улучшения
	Владеть:навыками позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере
	Знать:стратегии разрешения конфликтов, знать современные технологии управления персоналом
	Уметь:проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации
	Владеть:навыками организации коммуникаций в межкультурной среде

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	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
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>	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

Работа с учебно-методической литературой	8	8
Подготовка докладов, презентаций	6	6
Кейс-задания	6	6
Подготовка к зачету	10	10
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	15	7	8	0
2	Деловой этикет и протокол	17	9	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет и содержание дисциплины «Деловые коммуникации»	1
2	1	Природа и сущность этики деловых отношений	1
3	1	Этика деятельности организаций	2
4	1	Этика служебных взаимоотношений	2
5	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	1
6	2	Этика проведения служебных совещаний	2
7	2	Этикет в деятельности делового человека	1
8	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.).	2
9	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
10	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика поведения в конфликте	2
2	1	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде.	2
3	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	2
4	1	Этика проведения служебных совещаний	2
5	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.)	2
6	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
7	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
8	2	Этикет общения с иностранными партнерами	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
Работа с учебно-методической литературой	Рекомендуемая литература по курсу	8
Подготовка докладов, презентаций	Рекомендуемая литература по курсу	6
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	10
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	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде	2
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	2
Тренинг	Практические занятия и семинары	Телефонный этикет	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Этика поведения в конфликте	2

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. Комплимент в деловой среде Этика поведения в конфликте
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами
Тренинг	Телефонный этикет

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
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольная работа 1	1
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Доклад	2
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольная работа 2	3
Деловой этикет и протокол	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Презентация	4
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Логические схемы	5
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Таблица	6
Все разделы	ОК-4 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-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Зачет	7
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	7
Все разделы	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Бонусное задание	8

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Доклад	Студенты выбирают тему доклада, готовят материал и выступают перед студенческой группой. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г.	Отлично: Оценка «отлично» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 9-10 баллов. Хорошо: Оценка «хорошо» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 7-8 балла.

	№ 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Критерии: 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. 2 балла – 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. 2 балла – приведен вариант решения задачи нейтрального типа. Ситуация не станет хуже, но и не улучшится. 4 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. 2 балл – обоснование является не существенным, не подкреплено знаниями об особенностях делового общения, последствиях выбранного способа действия и др. 4 балла - обоснование включает анализ управленческой задачи, постановку управленческих целей и задач, учет особенностей участников ситуации, описание возможных ответных действий участников, предвидение результатов. В течение семестра каждый студент готовит доклад с презентацией (примерные темы докладов предлагаются).	Удовлетворительно: Оценка «удовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 6 балла. Неудовлетворительно: Оценка «неудовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 6 баллов.
Логические схемы	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет логические схемы) и высылает преподавателю в Электронном ЮУрГУ. Критерии: логичность, комплексность, системность. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора	Зачтено: самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов Студент набрал более 5 баллов. Не зачтено: несамостоятельность

	от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	выполнения работы -отсутствие глубины проработки материала - отсутствие логичности и последовательности изложения - обоснованность и доказательность выводов Менее 5 баллов.
Презентация	Для углубления знаний предлагается изучить и систематизировать информацию по предложенной проблеме (рекомендуются информационные справочные системы). Студент осуществляет поиск, анализ и синтез информации по теме доклада, готовит презентацию. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Критерии оценки: логичность (0-4 балла), глубина проработки (0-3 балла), ответы на вопросы (0-3 балла). Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов
Контрольная работа 1	Студенты выполняют контрольную работу в Электронном ЮУрГУ и высылают ее результаты преподавателю там же. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов
Контрольная работа 2	Студенты выполняют контрольную работу в Электронном ЮУрГУ и высылают ее результаты преподавателю там же. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов
Таблица	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет таблицу) и высылает преподавателю в Электронном ЮУрГУ. Критерии: логичность, комплексность, системность. При оценивании результатов мероприятия используется	Зачтено: Самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов

	балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Студент набрал более 5 баллов. Не зачтено: Несамостоятельность выполнения работы -отсутствие глубины проработки материала - отсутствие логичности и последовательности изложения - обоснованность и доказательность выводов Менее 5 баллов.
Зачет	Тестирование проводится в письменной форме с целью итогового контроля знаний студентов - оценки уровня учебных достижений. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Максимальное количество баллов – 40. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70% 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. Студент набрал более 24 баллов. Не зачтено: 1. Не раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания. 2. Не раскрывает основные понятия курса. Не переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, не раскрывает возможности применения знаний курса. Студент набрал менее 24 баллов.
Бонусное задание	Студент представляет копии документов, подтверждающие участие в конкурсах, олимпиадах, конференциях по темам дисциплины. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.	Зачтено: +15 % за победу в олимпиаде / конкурсе / конференция международного уровня +10 % за победу в олимпиаде / конкурсе / конференция российского уровня +5 % за победу в олимпиаде / конкурсе / конференция университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде / конкурсе / конференция Не зачтено: Отсутствие заслуг

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Доклад	Темы: 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).
Логические схемы	1. На основе изученного материала первого раздела, разработайте 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».
Презентация	Подготовьте обзор материалов сайтов по проблеме «Современный деловой этикет: принципы, функции, новые формы»
Контрольная работа 1	Вариант 1 (1) (1).docx
Контрольная работа 2	Представьте, что вы принимаете участие в научной студенческой конференции. Напишите 10 комплиментов для ваших коллег.
Таблица	Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Зачет	Выберите один ответ: а. диспут б. взаимодействие с. коммуникация d. диалог «Внесение изменений в состояние людей» характеризует следующую функцию общения: Выберите один ответ: а. социальную б. информационную с. регулятивную d. аффективную
Бонусное задание	

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. Шибакова И.Н. Леди и джентльмены: Рождаются или становятся?/И.Н.Шибакова; Челяб. 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.	Электронно-библиотечная система	Интернет / Авторизованный

		— СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана.	издательства Лань	
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
Самостоятельная работа студента	256 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета