

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



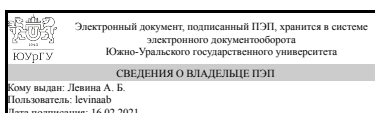
И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б.1.25 Деловые коммуникации
для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
уровень бакалавр тип программы Академический бакалавриат
профиль подготовки
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Менеджмент

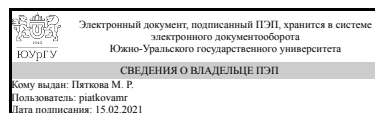
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 10.12.2014 № 1567

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



А. Б. Левина

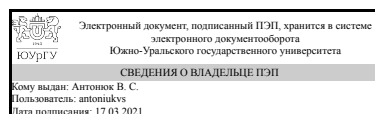
Разработчик программы,
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой
Экономическая теория,
региональная экономика,
государственное и
муниципальное управление
д.экон.н., проф.



В. С. Антонюк

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)
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: сущность делового общения и теорию построения публичного выступления
	Уметь: вести переговоры, совещания
	Владеть: навыками деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций

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.1.01 Психология, Б.1.24 Социальная психология	В.1.16 Связи с общественностью в органах власти

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

Дисциплина	Требования
В.1.01 Психология	знать: психологические закономерности восприятия партнера по общению; особенности эволюции высших психических функций

	человека, закономерности их протекания и основные свойства; психические основы жизнедеятельности индивида, основные направления психологических теорий личности, основы психологии межличностных отношений и социального восприятия;
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.
Б.1.24 Социальная психология	знать:закономерности социализации личности, межличностных отношений в группе, особенности становления, функционирования групп, групповой динамики, основные теории и концепции взаимодействия и общения людей в организации, способы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций; уметь: давать психологическую характеристику личности и группе, интерпретировать психические состояния, применять тактики и техники эффективного общения, управлять собственной и совместной с другими людьми деятельностью, регулировать собственное поведение и деятельность и воздействовать на поведение других людей, принимать нестандартные решения в сложных ситуациях, выходить из конфликтных ситуаций владеть основными методами и приемами изучения свойств личности, межличностных отношений в малых группах, навыками анализа и технологиями управления поведением и деятельностью как отдельной личности, так и группы в целом, навыками публичной речи, методами бесконфликтных взаимоотношений с партнерами в процессе профессиональной деятельности

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
Подготовка к зачету	16	16
самостоятельное изучение тем дисциплины	28	28
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	4	4
Задание на отработку навыков аргументации	4	4
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	4	4
Составление глоссария	8	8
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. Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций	2	2	0	0
2	Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии. Слушание в деловой беседе	4	2	2	0
3	Ассертивное поведение в деловой беседе. Поиск и принятие решения	2	0	2	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. Определение понятия "деловые коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации.	2
2	2	Стандартные способы установления контакта. Первое впечатление о человеке. Установление раппорта. Зрительный контакт в деловой беседе. Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Техники рефлексивного слушания. Рефрейминг как техника интерпретации. Эмпатическое слушание	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во
-----------	-----------	---	--------

			часов
1	2	Практическое занятие по теме "Установление и поддержание контакта в деловой беседе". Отработка навыков и умений в установлении и поддержании контакта. Отработка навыка "подстройки" к партнеру по общению. Практическое занятие по теме "Слушание в деловой беседе". Рассмотрение причин мешающих грамотному слушанию, определение характеристик плохого и хорошего слушателя. Отработка навыков нерефлексивного, рефлексивного слушания.	2
2	3	Практическое занятие по теме "Ассертивное поведение". Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание. Практическое занятие по теме "Поиск и принятие решения". Отработка навыков аргументации. Стратегии и практики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Практическое занятие по теме "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
Выполнение заданий на портале "Электронный ЮУрГУ"	Список литературы по каждой теме студент подбирает самостоятельно, в том числе из списка основной и дополнительной литературы	20
Самостоятельное изучение тем дисциплины	-	28
Подготовка к зачету	-	16

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Использование методов, основанных на изучении практики (case studies)	Практические занятия и семинары	Задания для кейсов взяты из практики Российских и зарубежных компаний	2
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

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	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	зачет	1
Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность. 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	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Проверочные работы к лекциям	3
Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность. 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	Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	4
Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии. 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
Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии. Слушание в деловой беседе	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Задание на отработку техники рефрейминга	6

Ассертивное поведение в деловой беседе. 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	7
--	--	---	---

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
зачет	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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	Зачтено: В контрольном тестировании рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% Не зачтено: В контрольном тестировании рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60%
Составление глоссария	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) 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)
Проверочные работы к лекциям	Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего контроля знаний студентов. Запись ответа на задание текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	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)
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	Студенту необходимо проанализировать перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации и определить о каких коммуникациях (нисходящих,	Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов)

	восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь. Заполнить таблицу в соответствии с заданием. оценивается полнота заполнения таблицы и правильность соответствия вида информации виду коммуникации. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	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 навыков аргументации	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) 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 опровергнут 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)

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
--------------	-----------------------------

зачет	вопросы к тесту_1.pdf
Составление глоссария	<p>Составить глоссарий основных понятий (10 и более) по лекции 1 «Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность».</p> <p>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.</p>
Проверочные работы к лекциям	<p>Примеры вопросов к тестам:</p> <p>1. Деловые коммуникации рассматриваются как:</p> <p>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.</p> <p>2. Для деловых коммуникаций характерны определенные признаки. Укажите что, в приведенном ниже списке, НЕ относится к признакам деловой коммуникации.</p> <p>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 субординации в отношениях между начальником и подчиненными; Д) реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики; Е) атрибутивны, то есть общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр. 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, Б) «малые разговоры» (small talk) за чашкой чая в перерыве между работой В) ритуальный обмен любезностями при встрече в коридоре учреждения Г) все ответы верны.</p> <p>4. Виды деловой коммуникации по организационному признаку (пространственное расположение каналов) это:</p> <p>А) вертикальные, горизонтальные, диагональные Б) нисходящие, восходящие В) формальные, неформальные 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 Б) восприятие партнеров с точки зрения того, насколько взаимодействие</p>

	с ними способствует достижению поставленных целей В) реализация интересов одного из собеседников в обход интересов другого собеседника или вопреки им Г) развитое чувство «мы», интенсивное, эмоциональное взаимодействие лицом к лицу, доверие и отзывчивость
Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»	задание_виды деловой коммуникации.pdf
Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя"	задание характеристики хорошего и плохого слушателя (pdf.io).pdf
Задание на отработку техники рефрейминга	задание на отработку техники рефрейминга.docx
Задание на отработку навыков аргументации	Примеры тезисов для доказательства или опровержения: «За одного битого двух небитых дают – и то не берут» (Народная мудрость). «Уж лучше грешным быть, чем грешным слыть...» (Шекспир). За деньги можно купить все, что хочешь.

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:

2. 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 разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	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.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	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.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	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
4	Основная литература	Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. —	Электронно-библиотечная система издательства	Интернет / Авторизованный

		Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана.	Лань	
5	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
6	Дополнительная 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
7	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
8	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
9	Дополнительная 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
10	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
11	Основная литература	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	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
12	Методические пособия для самостоятельной работы студента	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	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор
Лекции	451 (2)	Мультимедиа: компьютер, проектор