

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления

11.05.2018 И. П. Савельева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
к ОП ВО от 27.06.2018 №084-2151**

дисциплины ДВ.1.01.01 Деловые коммуникации
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Организация таможенного контроля
форма обучения очная
кафедра-разработчик Экономика труда и управление персоналом

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.
(ученая степень, ученое звание)

10.05.2018
(подпись)

И. В. Резанович

Разработчик программы,
старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание,
должность)

04.05.2018
(подпись)

В. А. Конкина

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой Таможенное дело

к.экон.н., доц.
(ученая степень, ученое звание)

10.05.2018
(подпись)

Е. А. Степанов

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-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 в сфере таможенного дела государственные	Знать:методы и формы обмена информацией в сфере таможенного дела государственные

органы, организации и отдельных граждан	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>	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
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 Составление логических схем	4 1,2,3
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 устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Анализ кейса. Подготовка мультимедийной презентации и доклада Контрольное тестирование. Зачет.	6, 7, 8,
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Анализ кейса. Подготовка мультимедийной презентации и доклада Контрольное тестирование. Зачет.	6, 7, 8,
Все разделы	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	зачет	1

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Анализ кейса. Подготовка мультимедийной презентации и доклада Контрольное тестирование, зачет	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. Ситуация не станет хуже, но и не улучшится. 2 балла - дан конструктивный вариант решения задачи. Предложенный вариант будет способствовать достижению определенных целей. 3. Обоснованность	Зачтено: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает не менее 3 баллов. 1. Соответствие содержания работы теме. 2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы 3. Исследовательский характер. 4. Логичность и последовательность изложения. 5. Обоснованность и доказательность выводов. 6. Грамотность изложения и качество оформления работы. 7. Использование наглядного материала. В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70% Ответы на контрольные вопросы

	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. Оценка «отлично» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 5 баллов. Оценка «хорошо» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 4 балла. Оценка «удовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 3 балла. Оценка «неудовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 2 В течение семестра каждый студент готовит доклад с презентацией (примерные темы докладов предлагаются) 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.	для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины оцениваются «зачтено»/ «незачтено». Оценка «зачтено» выставляется, если студент: 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 Не зачтено: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 3 баллов. Ответы на контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины оцениваются «не зачтено», если студент: 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. К зачету допускаются студенты, прослушавшие курс лекций, успешно выполнившие практические задания и прошедшие контрольное тестирование. Зачет проводится по перечню вопросов к зачету Деловые коммуникации.doc
Составление таблицы Составление логических схем	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет логические схемы, таблицы)	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.
Обзор материалов сайтов по проблеме	Для углубления знаний предлагается изучить и систематизировать информацию по предложенной проблеме (рекомендуются информационные справочные системы)	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.

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Анализ кейса. Подготовка мультимедийной презентации и доклада Контрольное тестирование, зачет	Существуют ситуации, когда менеджер может почувствовать себя в за-труднительном положении из-за того, что принятые в этих ситуациях решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятия "справедливость" и "этика" в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Примите решения по каждой ситуации и обоснуйте его. 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? 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?

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) 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). Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по Деловым коммуникациям.docx; тест для Деловых коммуникаций.doc
Составление таблицы Составление логических схем	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» 4. Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Обзор материалов сайтов по проблеме	5. Подготовьте обзор материалов сайтов по проблеме «Современный деловой этикет: принципы, функции, новые формы» (используя рекомендуемые информационные справочные системы)

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. 1. Менеджер по персоналу
2. 2. Кадровик.Ру. <http://www.kadrovik.ru>
3. 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. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
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