

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Савельева И. П.  
Пользователь: saveljevaap  
Дата подписания: 06.05.2020

И. П. Савельева

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2200

**дисциплины** В.1.14 Этика деловых отношений  
**для направления** 38.03.03 Управление персоналом  
**уровень** бакалавр **тип программы** Прикладной бакалавриат  
**профиль подготовки** Управление персоналом организации  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Экономика труда и управление персоналом

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению  
подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утверждённым приказом Минобрнауки  
от 14.12.2015 № 1461

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

И. В. Резанович

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Резанович И. В.  
Пользователь: rezanovichiv  
Дата подписания: 06.04.2020

Разработчик программы,  
старший преподаватель

М. Р. Пяткова

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Пяткова М. Р.  
Пользователь: pntkovamr  
Дата подписания: 18.03.2020

Челябинск

## **1. Цели и задачи дисциплины**

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

## **Краткое содержание дисциплины**

I. Этика взаимоотношений в коллективе. Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений». Природа и сущность этики деловых отношений. Этика деятельности организаций. Этика служебных взаимоотношений. Этика поведения в конфликте. Критика и ее этические аспекты. Комplимент в деловом общении. Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации. Этика проведения служебных совещаний. II. 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)
ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	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.
ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	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 до-стижения 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.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Б.1.04 Философия, Б.1.01 Психология

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

Нет

### 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	
		1	2
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>			
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 к выступлению на семинарском занятии	4		4
Эссе	10		10
Кейс-задания	6		6
Подготовка к зачету	10		10
Составление логических схем	2		2
Составление таблицы	4		4
Составление делового письма	4		4
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	16	8	8	0
2	Деловой этикет и протокол	16	8	8	0

## 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет и содержание дисциплины «Этика деловых отношений»	1
1	1	Природа и сущность этики деловых отношений	1
2	1	Этика деятельности организаций	2
3	1	Этика служебных взаимоотношений	2
4	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	1
4	1	Этика проведения служебных совещаний	1
5	2	Этикет в деятельности делового человека	2
6	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.)	2
7	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
8	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. Комplимент в деловой сре-де.	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
Подготовка к выступлению на семинарском занятии	Рекомендуемая литература по курсу	4
Эссе	Рекомендуемая литература по курсу	10
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	10
Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	4
Составление логических схем	Рекомендуемая литература по курсу	2
Составление делового письма	Рекомендуемая литература по курсу	4

## **6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе**

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Тренинг	Практические занятия и семинары	Телефонный этикет	2
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организаций переговоров	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты. Комplимент в деловой среде	2
Анализ ситуаций	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	6
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Этика поведения в конфликте	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
Деловой этикет и протокол	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Составление таблиц. Составление логических схем	1-2
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Деловая игра "Вербальное общение"	3
Все разделы	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Анализ кейса	4
Все разделы	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Доклад	5
Все разделы	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры,	Зачет	8

	проводение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)		
Все разделы	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Зачет	8
Деловой этикет и протокол	ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Составление делового письма	6
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Эссе	7
Все разделы	ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Бонусное задание	-

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Составление таблиц. Составление логических схем	<p>После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет логические схемы, таблицы). Студенту предлагается составить таблицу/схему, каждая оценивается максимум в 3 балла. Всего необходимо выполнить 4 задания - 12 баллов. Работа проверяется во внеаудиторное время. Студенты сдают работу в письменном виде, либо высылают ответ на задание через портал Электронный ЮУрГУ 2.0 Критерии оценивания: - глубина проработки материала (1 балл) - логичность и последовательность изложения (1 балл) - обоснованность и доказательность выводов (1 балл). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p>	<p>Зачтено: - набрано 7 и более баллов</p> <p>Не зачтено: - не соответствие критериям, отсутствие задания - набрано 6 и менее баллов</p>
Деловая игра "Вербальное общение"	<p>В ходе практического занятия студенты участвуют в деловой игре «Вербальное общение». В ходе деловой игры необходимо выполнить три упражнения – 2 групповых, 1 – индивидуальное. Оценивается: вклад обучающегося в групповые упражнения, участие в обсуждениях, представление информации, владение теоретическим аппаратом. Максимальное количество баллов – 10 При оценивании результатов мероприятия</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>

	используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).	
Анализ кейса	<p>Процедура оценивания: студент получает кейс-задание (проблемную ситуацию). Задача студента представить свое решение проблемы и аргументировать его. Работа проверяется во внеаудиторное время. Студенты сдают работу в письменном виде, либо высылают ответ на задание через портал Электронный ЮУрГУ 2.0</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценивания: 1. Точность и полнота усвоения условия задачи – 2 балла 2. Конструктивность выбранного способа решения – 4 балла 3. Обоснованность выбранного способа решения. – 4 балла</p> <p>Максимальное количество баллов – 10</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (5 и менее баллов)</p>
	<p>Процедура оценивания: студент представляет доклад (темы докладов выбираются из предложенного преподавателем списка). Работа проверяется во внеаудиторное время. Студенты сдают работу в письменном виде, либо высылают ответ на задание через портал Электронный ЮУрГУ 2.0</p> <p>Критерии оценивания: 1. Использование материалов из дополнительных источников, интернет ресурсов – 2 балла 2. Соответствие структуры задания – 2 балла 3. Оригинальность представленной работы – 2 балла 4. Оформление работы - 2 балла 5. Использование примеров из практики – 2 балла</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов)</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>
Зачет	<p>Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Максимальное количество баллов - 40. 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. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p>	<p>Зачтено: В контролльном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60%</p> <p>Не зачтено: В контролльном тестировании процент верных ответов менее 60%</p>
Составление	Задание (составление делового письма).	Зачтено: рейтинг обучающегося

делового письма	<p>Студенты получают темы для составления делового письма. Темы формируются исходя из функций менеджера по управлению персонала. Время на выполнения задания (на практическом занятии) – 20 минут. Работа проверяется во внеаудиторное время. Студенты сдают работу в письменном виде, либо высылают ответ на задание через портал Электронный ЮУрГУ 2.0 Критерии оценивания: - Реквизиты документов и правила их оформления – 2 балла - Точность и ясность – 2 балла - Лаконизм и информативная достаточность – 2 балла - Логичность и структурированность – 2 балла - Соблюдение этических и этикетных норм – 2 балла Максимальное количество баллов – 10 При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p>	<p>за мероприятия больше или равно 60% (6 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов)</p>
Эссе	<p>Обучающиеся должны представить научно-публицистический очерк, по заданной преподавателем структуре (введение, основная часть, заключение). Объем эссе не более 3 печатных страниц, оригинальность не менее 75%. Темы эссе выбираются студентов самостоятельно. Работа проверяется во внеаудиторное время. Студенты сдают работу в письменном виде, либо высылают ответ на задание через портал Электронный ЮУрГУ 2.0 Критерии оценивания: 1. Соответствие эссе выбранной теме – 1 балл 2. Аргументация своей точки зрения с опорой на факты общественной жизни и личный социальный опыт – 2 балла 3. Соблюдение стилистики и языковых норм – 1 балл 4. Обозначение круга понятий и теорий, необходимых для ответа на вопрос – 1 балл 5. Понимание и правильное использование терминов и понятий – 1 балл 6. Наличие промежуточных и конечных выводов – 2 балла Максимальное количество баллов – 8 При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (5 баллов) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 4 и менее баллов)</p>
Бонусное задание	<p>Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах 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 %.</p>	<p>Зачтено: +15 % за победу в олимпиаде международного уровня+10 % за победу в олимпиаде российского уровня+5 % за победу в олимпиаде университетского уровня+1 % за участие в олимпиаде Не зачтено: -</p>

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Составление таблиц. 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 HR -менеджера» 4. Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Деловая игра "Вербальное общение"	Пример упражнений в деловой игре Вербальное общение.docx
Анализ кейса	примерные кейсы по дисциплине Этика деловых отношений.docx
	Темы доклада: Основные характеристики «корпоративной этики». Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками. Приветствие, представление, титулование 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
Зачет	тест для ЭДО.doc
Составление делового письма	Задание по деловому письму.docx
Эссе	Примерные темы эссе: 1.Этические проблемы менеджера по управлению персоналом; 2. Этические проблемы в бизнесе; 3. Социальная ответственность бизнеса; 4. Роль этики в деловом общении; 5. Этика поведения на рабочем месте
Бонусное задание	Участие/призерство/победа в олимпиадах университетского,российского и международного уровней) по темам: - управление персоналом - экономика -менеджмент

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **Печатная учебно-методическая документация**

#### **a) основная литература:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Текст учебник для вузов по экон. специальностям Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с. ил.
2. 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.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений Учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 366,[1] с. ил.
4. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего Текст учеб. пособие для вузов по специальностям "Гос. и муницип. упр.", "Менеджмент орг." В. Е. Зарайченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - 445 с.
5. Кузин, Ф. А. Культура делового общения Практ. пособие Ф. А. Кузин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002. - 319 с. ил.
6. Кузин, Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика Ф. А. Кузин. - М.: Ось-89, 2002. - 511 с. ил.
7. Мальханова, И. А. Деловое общение Текст учеб. пособие для вузов И. А. Мальханова. - 5-е изд. - М.: Академический проект: Трикста, 2005
8. Петрунин, Ю. Ю. Этика бизнеса Текст учебник Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Велби: Проспект, 2008. - 347 с.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Архангельская, М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: Правила, принципы, рекомендации: По материалам корпоратив. бизнес-семинаров М. Д. Архангельская. - М.: ЭКСМО, 2004. - 159 с.
2. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. - 2-е изд., испр. - М.: Дело, 2005. - 111, [1] с.

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

1. Менеджер по персоналу
2. Кадровик.Ру. <http://www.kadroviik.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	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44932">http://e.lanbook.com/book/44932</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Проспект, 2015. — 272 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/54825">http://e.lanbook.com/book/54825</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44292">http://e.lanbook.com/book/44292</a> — 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)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стеллы, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	451 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Практические занятия и семинары	429 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Самостоятельная работа студента	114-2 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета