

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.09.2020

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Факультет экономики и управления

Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



Рабочая программа дисциплины
Управление деловыми коммуникациями

Направление подготовки
38.04.03 Управление персоналом

Квалификация выпускника
Магистр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	16
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	19
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП магистра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов по дисциплине
ОПК 11	умением выявлять и формулировать актуальные научные проблемы управления персоналом	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальные научные проблемы управления персоналом <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выявлять и формулировать актуальные научные проблемы управления персоналом; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальными научными проблемами управления персоналом

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление деловыми коммуникациями» относится к вариативной части (Б1.В. ДВ.01.01) учебного плана ОПОП 38.04.03. Управление персоналом

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы 72 академических часа.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	32
Аудиторная работа (всего):	28
Лекции	12
Семинары, практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	40
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	10
Аудиторная работа (всего):	6
Лекции	2
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	62
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ДФО	ЗФО	Аудиторная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практическ.		Самост. работа	
				ДФО	ЗФО	ДФО	ЗФО	ДФО	ЗФО
1	Понятие делового общения, его структура и характеристики	9	11,5	1	0,5	2	1	6	10
2	Перцептивная сторона делового общения	9	11,5	1	0,5	2	1	6	10
3	Коммуникативная сторона делового общения	9	10	1		2		6	10
4	Интерактивная сторона делового общения	9	10	1		2		6	10
5	Формы делового общения	10	6	2		2		6	6
6	Принципы деловой этики	10	7,5	2	0,5	2	1	6	6
7	Конфликты в деловом общении	6	6	2		2		2	6
8	Этикет в деловом общении	6	5,5	2	0,5	2	1	2	4
	Итого	68	68	10	2	16	4	40	62

Зачет	4	4							
Всего по дисциплине	72	72	12	2	16	4	44	66	

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики

Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса.

Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.

Тема 2. Перцептивная сторона делового общения

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве.

Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения

Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.

Тема 4. Интерактивная сторона делового общения

Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.

Тема 5. Формы делового общения

Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.

Тема 6. Принципы деловой этики

Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.

Тема 7. Конфликты в деловом общении

Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.

Тема 8. Этикет в деловом общении

Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

4.3. Темы практических занятий

Практическое занятие 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики

Понятие общения. Этапы общения.

Структура и средства коммуникационного процесса.

Функции и стороны общения.

Специфика делового общения.

Виды и формы делового общения.

Стили делового общения.

Практическое занятие 2. Перцептивная сторона делового общения

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве.

Механизмы и эффекты межличностного восприятия.

Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции.

Явление самоподачи.

Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.

Практическое занятие 3. Коммуникативная сторона делового общения

Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации.

Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания).

Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.

Практическое занятие 4. Интерактивная сторона делового общения

Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э. Берна.

Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации.

Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.

Практическое занятие 5. Формы делового общения

Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры.

Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров.

Тактика и порядок проведения отдельных этапов.

Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров.

Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.

Практическое занятие 6. Принципы деловой этики

Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений.

Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе.

Этика деятельности руководителя.

Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем.

Этика делового общения между коллегами.

Практическое занятие 7. Конфликты в деловом общении

Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов.

Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов.

Управление конфликтом.

Этические нормы общения в конфликте.

Практическое занятие 8. Этикет в деловом общении

Правила вербального и невербального этикета.

Телефонный этикет.

Правила деловой переписки.

Визитная карточка.

Внешний облик и манеры делового человека.

Этикет деловых приемов.

Особенности делового общения с иностранными партнерами.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ДФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Понятие делового общения, его структура и характеристики	6	10	Учебно-методическое пособие
2	Перцептивная сторона делового общения	6	10	Учебно-методическое пособие
3	Коммуникативная сторона делового общения	6	10	Учебно-методическое пособие
4	Интерактивная сторона делового общения	6	10	Учебно-методическое пособие
5	Формы делового общения	6	6	Учебно-методическое пособие
6	Принципы деловой этики	6	6	Учебно-методическое пособие
7	Конфликты в деловом общении	2	6	Учебно-методическое пособие
8	Этикет в деловом общении	2	4	Учебно-методическое пособие

6. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОПК-11

умением выявлять и формулировать актуальные научные проблемы управления персоналом		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
актуальные научные проблемы управления персоналом 6.2.1.(4, 15, 16, 25), 6.2.2.(5, 7, 9), 6.2.3(29, 35, 39, 44).	выявлять и формулировать актуальные научные проблемы управления персоналом 6.2.1.(4, 15, 16, 25, 26), 6.2.2.(5, 7, 9, 23, 24), 6.2.3(29, 35, 36, 37, 39, 41, 44).	Навыками научного мышления. 6.2.1.(4, 15, 16, 25, 26), 6.2.2.(5, 7, 9), 6.2.3(29, 35, 36, 37, 39, 41, 44).
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1.(4, 15, 16, 25), 6.2.2.(5, 7, 9), 6.2.3(29, 35, 39, 44).		
Умеет, если выполнил 6.2.1.(4, 15, 16, 25, 26), 6.2.2.(5, 7, 9), 6.2.3(29, 35, 36, 37, 39, 41, 44).		
Владеет, если выполнил 6.2.1.(4, 15, 16, 25, 26), 6.2.2.(5, 7, 9), 6.2.3(29, 35, 36, 37, 39, 41, 44).		

6.2.1. Вопросы к зачету

а) типовые вопросы (сообщения)

1. Виды и средства деловой коммуникации.
2. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности налогового служащего.
4. Типы налогоплательщиков и взаимодействие с ними.
5. Деловое общение в профессиональной деятельности специалиста-политолога.
6. Самопрезентация как важнейший элемент культуры делового общения.
7. Имидж делового человека.
8. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
9. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
10. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.

11. Культура речи и деловое общение.
12. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
13. Невербальные средства в деловом общении.
14. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
15. Барьеры делового общения.
16. Распознавание лжи при заключении сделок.
17. Нейролингвистика в деловом общении.
18. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
19. Эмоциональное насилие на работе.
20. Влияние на партнеров по бизнесу.
21. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
22. Деловое совещание как форма делового общения.
23. Факторы успеха в проведении делового совещания.
24. Логические и психологические приемы полемики.
25. Техника убеждения оппонента в споре.
26. Коммуникативные типы деловых партнеров.
27. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
28. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
29. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
30. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.

6.2.2. Темы рефератов

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.
4. Виды и формы общения.
5. Основные этапы ведения деловых переговоров.
6. Служебный этикет как норма служебных отношений.
7. Понятие конфликта и его социальная роль.
8. Общая характеристика переговоров.
9. Вербальные средства общения.
10. Понятие и содержание этики делового общения.
11. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
12. Основные правила оформления документов.
13. Условия эффективности переговоров.
14. Общий вид и состав реквизитов документов.
15. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.
16. Подготовка и формирование переговорного процесса.
17. Общение: виды, структура и функции.
18. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.
19. Деловая беседа как основная форма делового общения.
20. Разновидности писем и особенности их составления.

21. Особенности деловой коммуникации.
22. Требования, предъявляемые к текстам документов.
23. Общение как взаимодействие.
24. Основные правила оформления писем.
25. Личность как субъект делового общения.
26. Особенности проведения деловых совещаний.
27. Невербальные средства общения.
28. Приемы и способы ускорения принятия решений.
29. Этика делового общения.
30. Условия эффективности переговоров.

6.2.3. Тестовый контроль

1. В структуру речевого общения входит ...

- А. значение и смысл слов, фраз
- Б. кинесика
<ли>В. паралингвистика- Г. такесика

2. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

- А. убеждение
- Б. принуждение
- В. заражение
- Г. просьба

3. Скрытое управление поведением партнера

- А. манипулирование
- Б. принуждение
- В. заражение
- Г. просьба

4. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

- А. подражания
- Б. заражения
- В. внушения
- Г. убеждения

5. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

- А. эмпатия
- Б. идентификация
- В. установка
- Г. проекция

6. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

- А. организация и поддержание межличностных отношений
- Б. прагматическая
- В. внутриличностная
- Г. подтверждения

7. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

- А. конформность
- Б. заражение
- В. мода
- Г. убеждение

8. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

- А. подражание
- Б. заражение
- В. мода
- Г. внушение

9. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

эмпатия

- А. общение
- Б. сотрудничество
- В. рефлексия

10. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

- А. кинесика
- Б. паралингвистика
- В. такесика
- Г. проксемика

11. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

- А. кинесика
- Б. паралингвистика
- В. экстралингвистика
- Г. проксемика

12. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

- А. направленное
- Б. рефлексивное
- В. эмпатическое
- Г. нереплексивное

13. Психологический механизм самосознания

- А. эмпатия
- Б. идентификация

В. рефлексия

Г. атрибуция

14. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

А. кинесика

Б. паралингвистика

В. экстралингвистика

Г. проксемика

15. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

А. интимно – личностный

Б. ритуальный, или социально – ролевой

В. деловой

Г. прагматический

16. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

А. убеждение

Б. принуждение

В. заражение

Г. просьба

17. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех

А. кинесика

Б. паралингвистика

В. экстралингвистика

Г. такесика

18. Прием «зацепки»:

А. выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

Б. Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

В. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

19. Антикульминационная структура изложения материала:

А. выводы делаются в конце выступления

Б. основная проблема раскрывается в середине выступления

В. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

20. Прямое ускорение:

А. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Б. предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений

В. позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

21. В конце делового совещания руководитель должен:

А. четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения

Б. назвать ответственных исполнителей

В. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

22. Пирамидальная структура изложения материала:

А. выводы делаются в конце выступления

Б. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

В. основная проблема раскрывается в середине выступления

23. Постоянно действующее совещание:

А. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Б. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

В. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

24. Фиксация договоренности является:

А. заключительным элементом основной части деловой беседы

Б. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы

В. элементом заключительного этапа деловой беседы

25. Прием прямого подхода:

А. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Б. предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе

В. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

26. Оценка «языка собеседника»:

А. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

Б. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

В. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

27. Идентификация:

А. предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

Б. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

В. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

28. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

А. самоанализ поведения участников

Б. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу

В. определение темы деловой беседы, основных задач и целей

29. Кульминационная структура изложения материала:

А. основная проблема раскрывается в середине выступления

Б. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

В. выводы делаются в конце выступления

30. Гипотетический подход:

А. заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

Б. заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника

В. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Ключ к тестам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
А	А	А	А	В	Г	А	Б	А	В	Г	Б	В	А	В
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Г	В	А	В	А	А,Б	В	Б	А	В	А	А	Б,В	В	Б

7.Перечень основной и дополнительной учебной литературы,

необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Павлова Л. Г. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. «Менеджмент», «Экономика» (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева.- М.: КНОРУС, 2016. - 300 с.

2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – М. : Изд-во Юрайт, 2017. – 463 с.

б) дополнительная литература

1. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун; Высшая школа экономики. - М.: Юрайт, 2018. - 433 с.

2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю.Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М.: Юрайт, 2019 -468 с.

4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / [авт.: В. П. Ратников, Э. В.Островский, Л. Т. Подвойская и др.]; под ред. В. П. Ратникова; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2018. - 527 с.

5. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. Учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - («Высшееобразование») – М.: Инфра-М, 2018. - 348 с.

Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А. М. Руденко.– М.: КНОРУС, 2017. – 440 с.

3. Сидоров П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 384 с.

4. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: ЭКСМО, 2016. – 448 с.

5. Кузнецов И.Н. Современный язык жестов. – М.: АСТ, Харвест, 2017. – 448 с.

6. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для студентов вузов для подготовки бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 432 с.

7. Нашер, Джек. Договорились! Беспроигрышная тактика переговоров / Д. Нашер;[пер. с нем. И. Кочневой]. - СПб.: Питер, 2019. - 240 с. : ил.

8. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. 080200.62 «Менеджмент» (бакалавриат) / О. В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2018. - 160 с.

9. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М.: Дашков и К°, 2018. - 496 с.

10. Выскребенцева Е. В. Полная современная энциклопедия этикета – Донецк: Агентство Мультипресс, 2017. – 288 с.

11. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: «Дашков и Ко», 2018. – 272 с.

12. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Управление персоналом: теория и практика. Этика деловых отношений. Учебно-практическое пособие / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2018. – 88 с.

13. Репнев, В.А. Исследование системы управления компанией – управление изменениями : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.А. Репнев. – М. : Директ-Медиа, 2017. – 265 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210617>

14. Методы менеджмента качества. 2013, № 9 [Электронный ресурс] / М.: РИА «Стандарты и качество», 2017. – 68 с.
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211563>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) полнотекстовые базы данных

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

б) интернет - ресурсы

Библиотека учебной и научной литературы (<http://sbiblio.com/biblio/>) – ресурс «Гуманитарного Интернет Университета», содержащий материалы по вопросам истории и по смежным дисциплинам;

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных

справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.