

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:48:06

Уникальный программный ключ: fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb693f94388008e29877a6bcbf5

**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
38.04.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
Магистр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
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.....	8
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	15
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине....	17

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
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ЗНАТЬ: - как действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; - как коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности; - как руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УМЕТЬ: - действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; - коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности - руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ВЛАДЕТЬ: - готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; - готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности; - готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОПВО

Дисциплина «Управление деловыми коммуникациями» относится к вариативной части Б1.В.ДВ.01.01 учебного плана ОПОП 38.04.02

Менеджмент.

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 2зачетные 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	40
Зачет	4

для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	10
Аудиторная работа(всего):	6
Лекции	2
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся	52
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 трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ тем ы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	О- ЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Семинары		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Понятие делового общения,	9	9	1	0,5	2	1	5	12

	его структура и характеристики								
2	Перцептивная сторона делового общения	9	9	1	0,5	2	1	5	8
3	Коммуникативная сторона делового общения	9	9	1		2		5	8
4	Интерактивная сторона делового общения	9	9	1		2		5	8
5	Формы делового общения	9	9	1		2		4	8
6	Принципы деловой этики	9	9	1	0,5	2	1	4	8
7	Конфликты в деловом общении	9	9	2		2		6	6
8	Этикет в деловом общении	9	9	2	0,5	2	1	6	6
	зачет	4	4						
	Всего по дисциплине	72	72	10	2	16	4	40	52

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

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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.

Семинар 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 ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Понятие делового общения, его структура и характеристики	5	12	Учебно-методическое пособие
2	Перцептивная сторона делового общения	5	12	Учебно-методическое пособие
3	Коммуникативная сторона делового общения	5	12	Учебно-методическое пособие
4	Интерактивная сторона делового общения	5	12	Учебно-методическое пособие
5	Формы делового общения	6	13	Учебно-методическое пособие
6	Принципы деловой этики	6	13	Учебно-методическое пособие
7	Конфликты в деловом общении	6	11	Учебно-методическое пособие
8	Этикет в деловом общении	6	11	Учебно-методическое пособие

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

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОК-2

готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

Этапы формирования компетенции

Знает	Умеет	Владеет
как действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (1-11), 6.2.2. (1-10)</i>	действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (12-20), 6.2.2. (11-20)</i>	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (21-30), 6.2.2. (21-30)</i>
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил <i>6.2.1. (1-11), 6.2.2. (1-10)</i> Умеет, если выполнил <i>6.2.1. (12-20), 6.2.2. (11-20)</i> Владеет, если выполнил <i>6.2.1. (21-30), 6.2.2. (21-30)</i>		

Компетенция ОПК-1

готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
как коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности <i>6.2.1. (1-10), 6.2.2. (1-10)</i>	коммуницировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности <i>6.2.1. (11-22), 6.2.2. (11-20)</i>	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности <i>6.2.1. (23-30), 6.2.2. (21-30)</i>
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил <i>6.2.1. (1-19), 6.2.2. (1-10)</i> Умеет, если выполнил <i>6.2.1. (11-22), 6.2.2. (11-20)</i> Владеет, если выполнил <i>6.2.1. (23-30), 6.2.2. (21-30)</i>		

Компетенция ОПК-2

готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
как руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно	руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно

воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 6.2.1. (1- 9), 6.2.2. (1-10)	воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 6.2.1. (10-22) 6.2.2. (11-20)	воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия 6.2.1. (23-30), 6.2.2. (21-30)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1. (1- 9), 6.2.2. (1-10)		
Умеет, если выполнил 6.2.1. (10-22), 6.2.2. (11-20)		
Владеет, если выполнил 6.2.1. (23-30), 6.2.2. (21-30)		

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. Тесты

1. Кто обычно открывает и ведет презентацию?

- А. один из ведущих руководителей учреждения или предприятия
- Б. начальник отдела по работе с персоналом

В. специально назначенный ведущий

Г. pr-менеджер организации

2. Какие элементы деловой беседы включают в себя переговоры?

А. обмен информацией, уточнение интересов

Б. обсуждение, выдвижение аргументов
согласование позиций, формулировка договоренности

В. все ответы верны.

3. С какого момента вступают в законную силу все соглашения, которых удалось достичь во время переговоров?

А. сразу после того как эти соглашения произнесены участниками собрания

Б. с момента, когда соглашения зафиксированы на бумаге

В. в тот момент, когда соглашения зафиксированы на бумаге и подписаны руководителями двух сторон

4. Какие из ниже перечисленных качеств являются наиболее ценными при ведении переговоров?

А. терпение

Б. дипломатичность

В. такт

Г. все ответы верны

5. В каком порядке глава делегации должен представить членов своей делегации на деловых переговорах?

А. в порядке расположения от главы делегации

Б. в соответствии с рангами в порядке возрастания

В. в порядке убывания рангов

6. Где следует размещать бейдж?

А. на левой стороне груди

Б. на правой стороне груди

В. на шее

Г. все ответы неверны

7. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека?

А. прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя

Б. попросить посетителя выйти и завершить разговор

В. попросить посетителя присесть и завершить разговор

Г. не следует вести телефонные разговоры в часы приема.

8. Как принято обозначать тему делового письма?

А. напечатать другим цветом

Б. подчеркнуть или напечатать заглавными буквами

В. обозначить текстовыделителем

9. Каким стилем речи мы пользуемся в деловом общении?

А. разговорным

Б. научно-популярным

В. официально-деловым

Г. публицистическим

10. В чем разница между совещанием и переговорами?

А. совещание предусматривает принятие решения, а на переговорах это не обязательно

Б. совещание является более продуктивной формой

В. совещание проводят в рамках одной организации, а переговоры – с внешней стороной

11. Каков эталон длительности делового разговора по телефону?

А. 1-3 минуты

Б. 7-10 минут

В. 3-5 минут

Г. длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

12. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как

А. медленный, вялый, четкий

Б. средневысокий

В. средний

Г. все ответы неверны

13. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:

А. ожерелье, серьги, не более двух колец, часы

Б. кулон, браслет, кольцо

В. для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения

Г. обручальное кольцо, серьги, часы

14. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?

А. после первого звонка

Б. после третьего

В. сразу.

Г. после пятого.

15. Длина юбки деловой женщины:

А. до колена

Б. выше колена

В. до щиколоток

Г. зависит от стиля костюма

16. Где находится почетное место в автомобиле?

А. рядом с водителем.

Б. на заднем сидении

В. почетный гость размещается в автомобиле произвольно

Г. все ответы неверны

17. Время проведения чаепития в деловом мире:

А. не имеет принципиального значения

Б. 5 часов пополудни

В. 4 часа пополудни

Г. чаепитие совмещается с другим приемом пищи

18. Направление движения глаз при деловом контакте:

- А. на лоб собеседника
- Б. в глаза собеседнику
- В. в сторону
- Г. все ответы неверны

19. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

- А. рукопожатие
- Б. похлопывание
- В. поцелуй
- Г. Все ответы неверны

20. Реакция делового человека на комплимент - это:

А. ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу

- Б. ответный комплимент
- В. благодарность
- Г. Молчание

21. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:

- А. корпоративная
- Б. визитная карточка для коротких встреч и переговоров
- В. бейдж
- Г. Персональная деловая визитная карточка

22. Целью переговоров может быть:

- А. приятное времяпрепровождение;
- Б. консенсус;
- В. выяснение отношений;
- Г. навязывание условий.

23. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:

- А. компетентность;
- Б. тактичность;
- В. доброжелательность;
- Г. конфликтность.

24. Функциями деловых коммуникаций являются:

- А. инструментальная;
- Б. поэтическая;
- В. интегративная;
- Г. магическая;
- Д. социального контроля.

25. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

- А. совместный анализ проблем;
- Б. приемы военной тактики;
- В. ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

26. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

- А. информационное содержание;

- Б. обязательность контактов всех участников;
- В. соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- Г. выражение эмоционального состояния участников.

27. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

- А. призыв к действию;
- Б. постановка вопроса;
- В. перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- Г. цитирование.

28. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:

- А. конкуренция;
- Б. уклонение
- В. приспособление
- Г. сотрудничество

29. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- А. достоверность;
- Б. своевременность;
- В. форма подачи информации;
- Г. адресность;
- Д. понятность.

30. Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

- А. социальный механизм управления;
- Б. объединение деловых партнеров;
- В. самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- Г. передача конкретных способов деятельности;
- Д. регламентация поведения и деятельности.

Ключи

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
В	Г	В	Д	А	А	Г	В	Д	В	В	В	В	Б	А
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Б	Б	Б	А	Б	А	Б	А	А	А	А	А	Г	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, 2018. – 463 с.

б) дополнительная литература

1. Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 90 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2.. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун; Высшая школа экономики. - М.: Юрайт, 2019 - 433 с.

3.. 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.

6.Самыгин С. И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А. М. Руденко.– М.: КНОРУС, 2018. – 440 с.

7. Сидоров П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 384 с.

8. Папкина О.В. Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. 080200.62 «Менеджмент» (бакалавриат) / О. В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. - 160 с.

9. Кузнецов И.Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М.: Дашков и К°, 2017. - 496 с.

10. Выскребенцева Е. В. Полная современная энциклопедия этикета – Донецк: Агентство Мультипресс, 2012. – 288 с.

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, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows MediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций(например, «MicrosoftPowerPoint»).

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.