

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:04:37

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfb6c3f94588008e29877ad0c91

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

Факультет экономики и управления

Кафедра «Социально-гуманитарных дисциплин»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

Этика деловых отношений

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Квалификация выпускника
Бакалавр

Для всех
форм обучения

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	3
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	7
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*	15
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	16
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16

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

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

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9);	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методы делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); • задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять методы кооперации с коллегами, к работе на общий результат,
ОПК-10	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-10).	<p>обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;</p> <ul style="list-style-type: none"> • решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); • способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Этика деловых отношений» относится к вариативной части. Дисциплина предназначена для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Управление персоналом»

Роль дисциплины обусловливается необходимостью формирования у студента профессионально-этической компетентности специалиста.

Место дисциплины в профессиональной подготовке выпускника определяется тем, что этика деловых отношений, специфической особенностью которой является не только общение, но и общение этическое, относится к видам деятельности, в которых психологические знания и умения менеджера являются существенной компонентой профессионализма и способствует формированию целостного профессионального мышления.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единицы (ЗЕТ), 72 академических часа.

**3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)
Для очной формы обучения**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часа.

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	40
Аудиторная работа (всего):	36
Лекции	18
Семинары, практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	32
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	12
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	4
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) 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)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа	
				Лекции		Семинары		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.	10	12	2		2	2	6	10
2	Этика и социальная ответственность организаций.	16	16	4		4		8	16
3	Управленческая этика и этика деятельности руководителя.	14	22	4	2	4	2	6	18
4	Структура и функции делового общения.	16	10	4		4		8	10
5	Вербальное общение.	16	12	4	2	4		4	6
	Зачет	4	4						
	Всего по дисциплине	72	72	18	4	18	4	32	60

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе Социальные функции профессиональной этики. Отличительные особенности этики деловых отношений как профессиональной этики. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Деловая этика и конфликт интересов. Этические принципы деловых отношений.

Тема 2. Этика и социальная ответственность организаций

Формирование системы норм. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений. Проблема контроля качества деловой этики в организации. Критические сферы этического регулирования в организации. Методы повышения этического уровня организаций.

Тема 3. Управленческая этика и этика деятельности руководителя

Профессиональная этика руководителя. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Взаимосвязь правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и других этических норм. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

Тема 4. Структура и функции делового общения

Общение как социально-психологическая проблема. Понятие и формы

«барьеров общения», пути их преодоления. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры. Особенности делового общения. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь. Формы делового общения, их особенности. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением.

Тема 5. Вербальное общение

Виды коммуникативности. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении.

4.3. Темы практических занятий

Семинарское занятие №1.

Тема: Этика делового общения и общество.

План:

1. Понятие этики делового общения.
2. Этические нормы в деловом общении.
3. Принципы этики деловых отношений.

Семинарское занятие №2.

Тема: Этикет в деловом общении.

План:

1. Понятие, виды и свойства этикета.
2. Основные правила делового этикета (правила приветствия, представления, обращения, денежных отношений, поведения в кабинете начальника, деловой субординации, приема по личным вопросам; деловые подарки и сувениры; искусство комплимента).
3. Этикет деловых приемов.

Семинарское занятие №3.

Тема: Манипуляции в деловых отношениях.

План:

1. Манипуляции в деловом общении: характеристика, причины.
2. Этические правила нейтрализации манипуляций в переговорном процессе.
3. Гуманистическое общение, приемы создания доверительных отношений.

Семинарское занятие №4.

Тема: Этикет дистанционного общения.

План:

1. Этикет телефонного общения.
2. Правила деловой переписки.
3. Этикет работы в компьютерных сетях.

Семинарское занятие №5.

Тема: Публичное выступление.

План:

1. Подготовка к выступлению.

2. Поведение во время выступления. Этика использования средств выразительности.
3. Композиционное построение устных выступлений.

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	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.	6	10	Учебно-методическое пособие :Турский И.И. Опорный конспект лекций по дисциплине «Этика деловых отношений» - Симферополь: УЭУ, 2017.
2	Этика и социальная ответственность организаций.	8	16	Учебно-методическое пособие :Турский И.И. Опорный конспект лекций по дисциплине «Этика деловых отношений» - Симферополь: УЭУ, 2017.
3	Управленческая этика и этика деятельности руководителя.	6	18	Учебно-методическое пособие :Турский И.И. Опорный конспект лекций по дисциплине «Этика деловых отношений» - Симферополь: УЭУ, 2017.
4	Структура и функции делового общения.	8	10	Учебно-методическое пособие :Турский И.И. Опорный конспект лекций по дисциплине «Этика деловых отношений» - Симферополь: УЭУ, 2017.
5	Вербальное общение.	4	6	Учебно-методическое пособие :Турский И.И. Опорный конспект лекций по дисциплине «Этика деловых отношений» - Симферополь: УЭУ, 2017.

Помимо рекомендованной основной и дополнительной литературы, в процессе самостоятельной работы студенты могут пользоваться учебно-методическими материалами в виде электронных ресурсов, а также учебниками, словарями и справочными изданиями.

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

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОПК-9

способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
методы делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); Знает, если выполнил 6.2.1(4-8, 34), 6.2.2(1-5, 26-31) 6.2.3. (1-20)	осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); Умеет, если выполнил 6.2.1(16-24,35), 6.2.2(21-24, 32-30) 6.2.3. (1-20)	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); Владеет, если выполнил 6.2.1(19), 6.2.2(20) 6.2.3. (1-20)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(4-8, 34), 6.2.2(1-5, 26-31) 6.2.3.1-20 Умеет, если выполнил 6.2.1(16-24, 35), 6.2.2(21-24, 32-35) 6.2.3. (1-20) Владеет, если выполнил 6.2.1(19), 6.2.2(20) 6.2.3. 1-20		

Компетенция ОПК-10

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. 6.2.1(1-3, 25-33), 6.2.2(6-13, 11-16) 6.2.3. (1-20)	Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности 6.2.1(9-15,23, 14, 20), 6.2.2(14-20, 19) 6.2.3. (1-20)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. 6.2.1(15), 6.2.2(17,18) 6.2.3. (1-20)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(1-3, 25-33), 6.2.2(6-13, 11-16) Умеет, если выполнил 6.2.1(9-15,23, 24, 25), 6.2.2(14-20, 19)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Вопросы к зачету

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.
3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета. Виды деловых писем.
18. Резюме, его структура и правила составления.
19. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
20. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
21. Перспективы развития письменного делового общения.
22. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
23. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики.
24. Роль деловых приемов в деловой жизни.
25. Особенности дистанционного общения.
26. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
27. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
28. Этические нормы телефонного разговора.
29. Основные этические нормы поведения руководителя.
30. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
31. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
32. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
33. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
34. Вербальный этикет: культура речи и слушания.

6.2.2. Темы рефератов

1. Этика как учение о морали.
2. Этические проблемы деловой жизни.

3. Соотношение универсальной и деловой этики.
4. Структура деловой этики (микроэтика и макроэтика).
5. Суть этики деловых отношений.
6. Основные задачи профессиональной этики деловых отношений.
7. Основные принципы современных деловых отношений.
8. Влияние общественной среды на формирование принципов этики деловых отношений.
9. Деловой этикет: определение и основные характеристики.
10. Национально-культурные особенности делового этикета.
11. Связь делового этикета с деловой этикой.
12. Перспективы изменений в нормах делового этикета.
13. Требования делового этикета для установления эффективных деловых отношений.
14. Основные нормы в практике деловой жизни.
15. Влияние организации рабочего места на уровень этичности делового общения.
16. Этические принципы и требования к деловой переписке.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Виды деловых писем.
19. Резюме, его структура и правила составления.
20. Требования к использованию визитных карточек в деловых отношениях.
21. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
22. Перспективы развития письменного делового общения.
23. Требования к переписке внешней и внутриорганизационной.
24. Роль этической стороны критики в деловой жизни. Правила конструктивной критики.
25. Роль деловых приемов в деловой жизни.
26. Особенности дистанционного общения.
27. Этические рекомендации к ведению дистанционного делового общения.
28. Преимущества и недостатки дистанционного делового общения.
29. Этические нормы телефонного разговора.
30. Основные этические нормы поведения руководителя.
31. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.
32. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
33. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений.
34. Основные элементы вербального языка деловых коммуникаций.
35. Вербальный этикет: культура речи и слушания.

6.2.3. Тесты

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- А. Аристотель;
- Б. Гегель;
- В. Кант;
- Г. Сартр.

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- А. межъязыковые;
- Б. мировоззренческие;
- В. психологические;
- Г. соматические;

4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;
- В. уважительность;
- Г. эгоизм

5. Высококультурный человек всегда:

- А. законопослушный, морально устойчивый;
- Б. потенциальный бездельник;
- В. преступник;
- Г. честолюбивый

6. Главной христианской добродетелью является:

- А. вера;
- Б. любовь;
- В. надежда;
- Г. смирение

7. Деловая беседа предполагает:

- А. использование лести;
- Б. использование литературного языка;
- В. комплиментарное воздействие;
- Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;

9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- А. бережное отношение к окружающей среде;
- Б. поддержка односторонних торговых отношений;
- Г. уважение правовых норм

10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- Б. регулирование межгрупповых отношений;
- В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям

11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность.

12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- А. долг;
- Б. достоинство;
- В. ответственность;
- Г. справедливость.

13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь.

14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- А. все ответы верны;
- Б. психологию делового общения;
- В. служебный этикет;
- Г. этику делового общения

15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- А. женщина первая представляется мужчине;
- Б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- В. младшие по возрасту представляются старшим;
- Г. мужчина первым представляется женщине

16. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи.

17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- А. альтруизм;
- Б. толерантность;
- В. честолюбие;
- Г. эмпатия

18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- А. равенстве;
- Б. свободе;
- В. справедливости;
- Г. честности

19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- А. должностные обязанности;
- Б. кодекс чести;
- В. корпоративная культура;
- Г. правила внутреннего распорядка

20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- А. диалектика
- Б. культурология;
- В. логика;
- Г. этика

21. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- А. межъязыковые;
- Б. мировоззренческие;
- В. психологические;
- Г. соматические;

22. Высококультурный человек всегда:

- А. законопослушный, морально устойчивый;
- Б. потенциальный бездельник;
- В. преступник;
- Г. честолюбивый

23. Главной христианской добродетелью является:

- А. вера;
- Б. любовь;
- В. надежда;
- Г. смирение

24. Деловая беседа предполагает:

- А. использование лести;
- Б. использование литературного языка;
- В. комплиментарное воздействие;
- Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

25. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;

26. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- Б. регулирование межгрупповых отношений;
- В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям

27. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;

Г. тактичность.

Вопрос 28. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- А. долг;
- Б. достоинство;
- В. ответственность;
- Г. справедливость

Вопрос 29. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- А. Аристотель;
- Б. Гегель;
- В. Кант;
- Г. Сартр.

30. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

КЛЮЧ К ТЕСТАМ

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

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Кривокоора, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособ./ Е. И. Кривокоора. - М.: ИНФРА-М, 2017.

2. Турский, И. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Опорный конспект лекций/ И. И. Турский. - Электрон. текстовые дан. - Симферополь: АНО"ОООВО" "УЭУ", 2018. - 80 с. .

б) дополнительная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник практикум для академ. бакалавриата. – Люберцы: Юрайт, 2016.

2. Турский, И. И. Философия: тесты: практикум/ И. И. Турский. - Симферополь: АНО"ОООВО" "УЭУ", 2017. - 68 с

3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособ. для СПО/ Н.С. Ефимова. - М.: ИНФРА-М, 2018.

4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. - М.: Юрайт, 2017.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

1. www.etiquette.ru
2. www.elitarium.ru

3. www.zhestov.net
4. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/>
5. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744>
6. www.hr-journal.ru
7. www.hrm.ru

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.