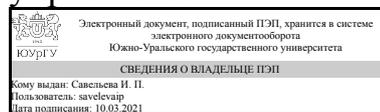


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



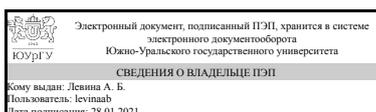
И. П. Савельева

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ДВ.1.01.01 Деловые коммуникации  
для специальности 38.05.02 Таможенное дело  
уровень специалист тип программы Специалитет  
специализация Организация таможенного контроля  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Менеджмент

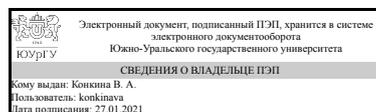
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,  
к.экон.н., доц.



А. Б. Левина

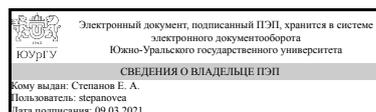
Разработчик программы,  
старший преподаватель



В. А. Конкина

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой  
Таможенное дело  
к.экон.н., доц.



Е. А. Степанов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Освоение студентами существующих норм коммуникации в сфере деловых отношений; выработка первоначальных практических навыков эффективного делового общения. Задачи: 1. Раскрыть понятие «поведенческая культура», определить роль этики и этикета, их роль в профессиональной деятельности специалиста таможенного дела 2. Выработать умение и практические навыки применения делового этикета 3. Способствовать формированию навыков позитивного общения в сложных ситуациях деловой жизни 4. Формировать умение учета социально-психологических факторов в практической деятельности жизни 5. Привитие навыков культуры письменной и деловой коммуникации.

## Краткое содержание дисциплины

Этика взаимоотношений в коллективе. Предмет и содержание дисциплины «Деловые коммуникации». Природа и сущность этики деловых отношений. Этика деятельности организаций. Этика служебных взаимоотношений. Этика поведения в конфликте. Критика и ее этические аспекты. Compliment в деловом общении. Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации. Этика проведения служебных совещаний. Деловой этикет и протокол. Этикет в деятельности делового человека. Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.). Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи. Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров. Этикет общения с иностранными партнерами.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Знать: современные этические нормы общения, основные правила делового этикета
	Уметь: адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой имидж.
	Владеть: приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: Знать: особенности современных деловых коммуникаций
	Уметь: использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения.
	Владеть: навыками позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере.
ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные	Знать: методы и формы обмена информацией в сфере таможенного дела государственные

органы, организации и отдельных граждан	органы, организации и отдельных граждан
	Уметь: обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Владеть: способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Знать: основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи; – нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; Уметь: -общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; – строить устную и письменную речь, опираясь аргументированно и ясно излагать собственное мнение; Владеть: - нормами устной и письменной литературной речи; -навыками правильного использования терминологии профессиональной и официально-деловых сферах общения;

### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40
Обзор материалов сайтов по проблеме	6	6
Работа с учебно-методической литературой	8	8

Составление таблицы	2	2
Подготовка к зачету	10	10
Подготовка докладов, презентаций	12	12
Составление логических схем	2	2
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Этика взаимоотношений в коллективе	15	7	8	0
2	Деловой этикет и протокол	17	9	8	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет и содержание дисциплины «Деловые коммуникации»	1
2	1	Природа и сущность этики деловых отношений	1
3	1	Этика деятельности организаций	2
4	1	Этика служебных взаимоотношений	2
5	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	1
6	2	Этика проведения служебных совещаний	2
7	2	Этикет в деятельности делового человека	1
8	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.).	2
9	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
10	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика поведения в конфликте	2
2	1	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде.	2
3	1	Основные составляющие культуры письменной деловой коммуникации	2
4	1	Этика проведения служебных совещаний	2
5	2	Этикет в различных ситуациях делового общения (деловая поездка, телефонный разговор, бизнес-ланч и др.)	2
6	2	Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи	2
7	2	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
8	2	Этикет общения с иностранными партнерами	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	10
Составление таблицы	Рекомендуемая литература по курсу	2
Составление логической схемы	Рекомендуемая литература по курсу	2
Работа с учебно-методической литературой	Рекомендуемая литература по курсу	8
Кейс-задания	Рекомендуемая литература по курсу	6
Обзор материалов сайтов по проблеме	Рекомендуемая литература по курсу	6
Подготовка докладов, презентаций	Рекомендуемая литература по курсу	6

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

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Тренинг	Практические занятия и семинары	Телефонный этикет	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Этика поведения в конфликте	2
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров	2
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде	2
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Практические занятия и семинары	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами	2

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Этикет в различных ситуациях делового общения. Этикет общения с иностранными партнерами
Работа в малых группах	Этикет встреч деловых партнеров и организации переговоров
Тренинг	Телефонный этикет
Деловая или ролевая игра	Критика и ее этические аспекты. Комплимент в деловой среде Этика поведения в конфликте

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: не предусмотрено

## 7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование	Контролируемая компетенция ЗУНЫ	Вид контроля	№№
--------------	---------------------------------	--------------	----

разделов дисциплины		(включая текущий)	заданий
Все разделы	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Зачет	7
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Таблица	6
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Презентация	4
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Бонусное задание	8
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольная работа 1	1
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Доклад	2
Этика взаимоотношений в коллективе	ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Логические схемы	5
Этика взаимоотношений в коллективе	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Контрольная работа 2	3
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Зачет	7
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Зачет	7

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

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Доклад	Студенты выбирают тему доклада, готовят материал и выступают перед студенческой группой. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Критерии: 1. Точность и полнота усвоения	Отлично: Оценка «отлично» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 9-10 баллов. Хорошо: Оценка «хорошо» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 7-8 балла. Удовлетворительно: Оценка «удовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 6 балла.

	<p>условия задачи. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на организацию эффективного делового общения. 0 баллов – условия задачи не конкретизированы или конкретизированы неточно, не в полной мере. 2 балла – условия задачи конкретизированы точно и в полной мере. 2. Конструктивность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций. 0 баллов – вариант решения отсутствует или является неконструктивным. Предлагается такой вариант решения, при котором проявляющиеся трудности и проблемы сотрудников усилятся. 2 балла – приведен вариант решения задачи нейтрального типа. Ситуация не станет хуже, но и не улучшится. 4 балла - дан конструктивный вариант решения задачи. Предложенный вариант будет способствовать достижению определенных целей. 3. Обоснованность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на рефлексию результатов процесса управления. 0 баллов – обоснование отсутствует или является обоснованием неконструктивного варианта решения задачи. 2 балл – обоснование является не существенным, не подкреплено знаниями об особенностях делового общения, последствиях выбранного способа действия и др. 4 балла - обоснование включает анализ управленческой задачи, постановку управленческих целей и задач, учет особенностей участников ситуации, описание возможных ответных действий участников, предвидение результатов. В течение семестра каждый студент готовит доклад с презентацией (примерные темы докладов предлагаются).</p>	<p>Неудовлетворительно: Оценка «неудовлетворительно» - в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 6 баллов.</p>
<p>Зачет</p>	<p>Тестирование проводится в письменной форме с целью итогового контроля знаний студентов - оценки уровня учебных достижений. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Максимальное количество баллов – 40. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70%  1. Раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания.  2. Раскрывает основные понятия курса.  3. Переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, раскрывает возможности применения знаний курса.  Студент набрал более 24 баллов.  Не зачтено: 1. Не раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума</p>

		<p>содержания. 2. Не раскрывает основные понятия курса. Не переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, не раскрывает возможности применения знаний курса. Студент набрал менее 24 баллов.</p>
Контрольная работа 1	<p>Студенты выполняют контрольную работу в Электронном ЮУрГУ и высылают ее результаты преподавателю там же. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов</p>
Контрольная работа 2	<p>Студенты выполняют контрольную работу в Электронном ЮУрГУ и высылают ее результаты преподавателю там же. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов</p>
Презентация	<p>Для углубления знаний предлагается изучить и систематизировать информацию по предложенной проблеме (рекомендуются информационные справочные системы). Студент осуществляет поиск, анализ и синтез информации по теме доклада, готовит презентацию. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Критерии оценки: логичность (0-4 балла), глубина проработки (0-3 балла), ответы на вопросы (0-3 балла). Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Отлично: Студент набрал от 8,5 до 10 баллов Хорошо: Студент набрал от 7,5 до 8 баллов Удовлетворительно: Студент набрал от 6 до 7 баллов Неудовлетворительно: Студент набрал меньше 6 баллов</p>
Таблица	<p>После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет таблицу) и высылает преподавателю в Электронном ЮУрГУ. Критерии: логичность, комплексность, системность. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания</p>	<p>Зачтено: Самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов Студент набрал более 5 баллов.</p>

	<p>результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Не зачтено: Несамостоятельность выполнения работы -отсутствие глубины проработки материала - отсутствие логичности и последовательности изложения - обоснованность и доказательность выводов</p> <p>Менее 5 баллов.</p>
Логические схемы	<p>После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков выполняет практические задания (составляет логические схемы) и высылает преподавателю в Электронном ЮУрГУ. Критерии: логичность, комплексность, системность. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Оценка осуществляется исходя из критериев степени раскрытия вопроса, логичности и грамотности изложения. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Зачтено: самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов</p> <p>Студент набрал более 5 баллов.</p> <p>Не зачтено: несамостоятельность выполнения работы -отсутствие глубины проработки материала - отсутствие логичности и последовательности изложения - обоснованность и доказательность выводов</p> <p>Менее 5 баллов.</p>
Бонусное задание	<p>Студент представляет копии документов, подтверждающие участие в конкурсах, олимпиадах, конференциях 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 / конкурсе / конференция международного уровня +10 % за победу в олимпиаде / конкурсе / конференция российского уровня +5 % за победу в олимпиаде / конкурсе / конференция университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде / конкурсе / конференция</p> <p>Не зачтено: Отсутствие заслуг</p>

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Доклад	<p>Роль переводчика в деловых переговорах и нормы этикета в отношении его служебного поведения. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению. Основные требования к комплименту в деловой среде Визитная карточка, ее история, роль и функция в деловой жизни, виды визитных карточек Основные характеристики «корпоративной этики». Поведение за столом во время бизнес-ланча</p>

	<p>Этика поведения в конфликте  Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере, особенности обращения  Речевой этикет.  Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей  Подготовка и проведение деловых переговоров  Правила подготовки и проведения служебных совещаний  Сувениры и подарки в деловой сфере  Этикет общения с иностранными партнерами ( на примере одной страны).  Деловой этикет руководителя: прием посетителей; проведение совещаний; личные контакты с сотрудниками.  Подготовка и организация деловой поездки  Подготовка и проведение бизнес-ланча.  Темы:  Этические аспекты критики  Этикет телефонного разговора</p>
Зачет	<p>Выберите один ответ:  d. аффективную  Выберите один ответ:  a. диспут  b. информационную  d. диалог  «Внесение изменений в состояние людей» характеризует следующую функцию общения:  b. взаимодействие  a. социальную  c. регулятивную  с. коммуникация</p>
Контрольная работа 1	Вариант 1 (1).docx
Контрольная работа 2	Представьте, что вы принимаете участие в научной студенческой конференции. Напишите 10 комплиментов для ваших коллег.
Презентация	Подготовьте обзор материалов сайтов по проблеме «Современный деловой этикет: принципы, функции, новые формы»
Таблица	Составьте таблицу «Основные этапы критики». Сформулируйте письменно основные требования к критике в деловом общении
Логические схемы	<p>2. На основании изученного материала первого раздела, разработайте и предложите на обсуждение схему «Этические аспекты критики».</p> <p>1. На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Невербальные средства общения».</p> <p>3. На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Конфликтологическая компетентность специалиста таможенного дела».</p>
Бонусное задание	

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Гнатюк, О. Л. Основы теории коммуникации [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению 050400 "Социально-экономическое образование" О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2012

*б) дополнительная литература:*

1. Дамман, Е. А. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Текст] программа и планы практ. занятий Е. А. Дамман ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Лингвистика и перевод ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2018. - 12, [2] с. электрон. версия
2. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.

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

1. Менеджер по персоналу
2. Кадровик.Ру. <http://www.kadrovik.ru>
3. Кадры предприятия

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Шibaкова И.Н. Леди и джентльмены: Рождаются или становятся?/И.Н.Шibaкова; Челяб. Гос. Акад. Культуры и искусств. – Челябинск, 2008. – 99с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

**Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 92 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/61106">http://e.lanbook.com/book/61106</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/63806">http://e.lanbook.com/book/63806</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа:	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

		<a href="http://e.lanbook.com/book/62355">http://e.lanbook.com/book/62355</a> — Загл. с экрана.		
4	Основная литература	Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44406">http://e.lanbook.com/book/44406</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/9102">http://e.lanbook.com/book/9102</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Основная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <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
7	Основная литература	Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/83778">http://e.lanbook.com/book/83778</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
8	Дополнительная литература	Бер, Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/62132">http://e.lanbook.com/book/62132</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
9	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: <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

## 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции		Компьютер, проектор
Практические занятия и семинары		Компьютер, проектор