

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента  
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

  
31 П.Н. Захаров  
«30» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

38.03.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«Управление проектами»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир, 2022

## ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловое общение» является подготовка бакалавра, обладающего набором компетенций, включающих знание в области освоения теоретических знаний в области делового общения, приобретение умений использовать эти знания в профессиональной деятельности. Овладение основами деловой коммуникации позволит студентам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение, и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

Задачи:

- изучение основных функций делового общения, его видов и стилей;
- усвоение основных правил межличностного восприятия и механизмов воздействия в общении;
- овладение навыками эффективного делового общения для успешной деятельности в области управления;
- выработка умений использовать знания и представления о деловом общении при решении служебных задач.

### 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции   |   | Наименование оценочного средства                     |
|---|--|---|--|
|   | Индикатор достижения компетенции<br>(код, содержание индикатора)   | Результаты обучения по дисциплине   |  |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации | <b>Знает:</b><br>- литературную форму государственного языка;<br><b>Умеет:</b><br>- применять основы устной и письменной коммуникации;<br><b>Владеет:</b><br>- основными стилями родного языка в письменной и устной форме. | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |
|   | УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации   | <b>Умеет:</b><br>- выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке.  | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |
|   | УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт  | <b>Умеет:</b><br>- общаться на государственном и иностранном языках;<br><b>Владеет:</b><br>- навыками составления   | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | общения на государственном и иностранном языках   | на государственном и родном языках.  |  |
| ПК-1. Способен моделировать функциональные бизнес- процессы и на их основе разрабатывать программы организационного развития, программы изменений, а также обеспечивать их реализацию для целей организации в целом или отдельных структурных подразделений | ПК-1.1. Понимает и применяет методы кросс-идентификации основных кросс-функциональных бизнес-процессов на уровне компании   | <b>Знает:</b><br>- суть основных функциональных бизнес-процессов;<br><b>Умеет:</b><br>- применять методы кросс-идентификации основных кросс-функциональных бизнес-процессов.   | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |
|   | ПК-1.2. Разрабатывает кросс-функциональные процессы, проекты организационных структур организаций, моделирует основные и вспомогательные бизнес-процессы, с учетом нормативно-правовых, ресурсных, административных и иных ограничений. | <b>Умеет:</b><br>- разрабатывать кросс-функциональные процессы, проекты организационных структур организаций;<br><b>Владеет:</b><br>- навыками моделирования основных и вспомогательных бизнес-процессов.                                    | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |
|   | ПК-1.3. Оптимизирует процессы организационных изменений и критически оценивает полученные результаты для достижения целей организации в целом или отдельных структурных подразделений   | <b>Умеет:</b><br>- критически оценивать полученные результаты для достижения целей организации в целом или отдельных структурных подразделений;<br><b>Владеет:</b><br>- навыками и методами оптимизации процессов организационных изменений. | Тестовые вопросы<br>Практико-ориентированное задание |

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет   3   зачетных единиц,   108   часа

#### Тематический план форма обучения – очная

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Контактная работа обучающихся с педагогическим работником | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля успеваемости, |
|-------|--|---------|-----------------|---|------------------------|---------------------------------------|
|-------|--|---------|-----------------|---|------------------------|---------------------------------------|

|                            |   |   |  | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | в форме практической подготовки |    | форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|---|---|--|--------|----------------------|---------------------|---------------------------------|----|---|
| 1                          | Понятие и основные элементы делового общения. Психологические особенности личности и деловые качества участников общения.       | 3 |  | 3      | 1                    |                     | 2                               | 8  |   |
| 2                          | Каналы и средства делового общения и организации обратной связи.  | 3 |  | 3      | 1                    |                     | 2                               | 7  | Рейтинг-контроль №1                           |
| 3                          | Восприятие, слушание и убеждение при деловом общении. Способы преодоления коммуникативных барьеров.                             | 3 |  | 3      | 2                    |                     | 1                               | 8  |   |
| 4                          | Приемы делового общения. Специфика делового общения в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации. | 3 |  | 3      | 2                    |                     | 1                               | 7  | Рейтинг-контроль №2                           |
| 5                          | Коммуникативная компетентность, ее значение при деловом общении.  | 3 |  | 3      | 1                    |                     | 2                               | 8  |   |
| 6                          | Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловое общение в компьютерных сетях.  | 3 |  | 3      | 2                    |                     | 1                               | 7  | Рейтинг-контроль №3                           |
| Всего за 3 семестр:        |   |   |  | 18     | 9                    |                     | 9                               | 45 | Экзамен (27)                                  |
| Наличие в дисциплине КП/КР |   |   |  |        |                      |                     |                                 |    |   |
| Итого по дисциплине        |   |   |  | 18     | 9                    |                     | 9                               | 45 | Экзамен (27)                                  |

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1 Понятие и основные элементы делового общения. Психологические особенности личности и деловые качества участников общения.

Предмет и функции теории делового общения. Основные элементы, нормы и правила делового общения. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные способы общения. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс- диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих делового общения.

#### Тема 2 Каналы и средства делового общения и организации обратной связи.

Каналы и средства общения: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств общения, организации эффективной обратной связи.

### **Тема 3 Восприятие, слушание и убеждение при деловом общении. Способы преодоления коммуникативных барьеров.**

Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

### **Тема 4 Приемы делового общения. Специфика делового общения в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.**

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

### **Тема 5 Коммуникативная компетентность, ее значение при деловом общении.**

Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Гендерные тенденции и деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

### **Тема 6 Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловое общение в компьютерных сетях.**

Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1 Понятие и основные элементы делового общения. Психологические особенности личности и деловые качества участников общения.**

Предмет и функции теории делового общения

Виды коммуникаций в организации.

Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.

Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих делового общения.

**Тема 2 Каналы и средства делового общения и организации обратной связи.**

Каналы и средства общения: соотношение понятий.

Правила выбора адекватных каналов и средств общения, организации эффективной обратной связи.

**Тема 3 Восприятие, слушание и убеждение при деловом общении. Способы преодоления коммуникативных барьеров.**

Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация.

Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

**Тема 4 Приемы делового общения. Специфика делового общения в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.**

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.

Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.

Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.

Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

**Тема 5 Коммуникативная компетентность, ее значение при деловом общении.**

Манипуляции в деловом общении.

Способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Тема 6 Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловое общение в компьютерных сетях.**

Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.

Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.

Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **5.1. Текущий контроль успеваемости**

**Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Деловое общение»**

**Тема 1 Понятие и основные элементы делового общения. Психологические особенности личности и деловые качества участников общения.**

1. Предмет и функции теории делового общения
- 2.
3. Основные элементы, нормы и правила делового общения.
4. Многообразие коммуникаций и их классификация.
5. Виды коммуникаций в организации. Невербальные способы общения.
6. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
7. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.
8. Экспресс- диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер.

9. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих делового общения.

**Тема 2 Каналы и средства делового общения и организации обратной связи.**

1. Каналы и средства общения: соотношение понятий.
2. Правила выбора адекватных каналов и средств общения.
3. Правила организации эффективной обратной связи.

**Тема 3 Восприятие, слушание и убеждение при деловом общении. Способы преодоления коммуникативных барьеров.**

1. Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация.
2. Селективность восприятия и способы ее преодоления.
3. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления.
4. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие.
5. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

**Тема 4 Приемы делового общения. Специфика делового общения в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.**

1. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.
2. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
3. Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления.
4. Общение в различных деловых ситуациях.
5. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения
6. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.
7. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты.
8. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

**Тема 5 Коммуникативная компетентность, ее значение при деловом общении.**

1. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.
2. Гендерные тенденции и деловом общении.
3. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования.
4. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях.
5. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Тема 6 Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловое общение в компьютерных сетях.**

1. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
2. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
3. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации
4. Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса.
5. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества.
6. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.

7. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет.
8. Деловая коммуникация и блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении.
9. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.

**Примеры тестовых заданий  
по дисциплине «Деловое общение», используемых при текущем контроле  
Рейтинг-контроль №1**

**Вариант 1**

1. Основные элементы, нормы и правила делового общения.
2. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
3. Виды коммуникаций в организации.

**Вариант 2**

1. Многообразие коммуникаций и их классификация.
2. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция».
3. Правила выбора адекватных каналов и средств общения, организации эффективной обратной связи.

**Вариант 3**

1. Экспресс- диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингера.
2. Предмет и функции теории делового общения.
3. Каналы и средства общения: соотношение понятий.

**Рейтинг-контроль №2**

**Вариант 1**

1. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты.
2. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
3. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

**Вариант 2**

1. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.
2. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
3. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления.

**Вариант 3**

1. Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация.
2. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.
3. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.

**Рейтинг-контроль №3**

**Вариант 1**

1. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.



3. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества.

#### **Вариант 2**

1. Манипуляции в деловом общении.
2. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
3. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах.

#### **Вариант 3**

1. Гендерные тенденции и деловом общении.
2. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
3. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи.

### **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

#### **Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Деловое общение»**

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
4. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
5. Вербальные и Невербальные способы общения.
6. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
7. Стереотипы в деловом общении.
8. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
9. Искусство делового комплимента.
10. Конфликтное общение.
11. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
12. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
13. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
14. Деловое общение как составная часть фирменного стиля.
15. Барьеры в общении.
16. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
17. Виды деловых приемов.
18. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
19. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
20. Ролевое поведение в деловом общении.
21. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
22. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
23. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
24. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
25. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
26. Деловое письмо.
27. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
28. Имидж делового человека.
29. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
30. Национальные особенности деловых встреч.
31. Профессиональная этика

### **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

#### **Задание по теме 1**

Составить структуру функций теорий делового общения

Дать сравнительную характеристику понятий: деловое общение и деловая коммуникация.

### Задание по теме 2

Составить сравнительную характеристику элементов делового общения.

Представить значимость эффективной обратной связи в организации.

### Задание по теме 3

Дать характеристику основных стадий восприятия информации.

### Задание по теме 4

Предоставить сравнительную характеристику приемов делового общения.

Выделить особенности делового общения в сфере бизнеса.

### Задание по теме 5

Составить таблицу, отражающую способы разрешения конфликтных ситуаций.

### Задание по теме 6

Показать взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство  | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ   |   |
|--|-------------|---|---|
|  |             | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ   |
| <b>Основная литература*</b>  |             |   |   |
| 1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз.   | 2014        |   | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406881">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406881</a> |
| 2. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 136 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009918-7, 200 экз.      | 2014        |   | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414564">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414564</a> |
| 3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз. | 2014        |   | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453621">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453621</a> |
| <b>Дополнительная литература</b>   |             |   |   |
| 1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3  | 2014        |   | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472457">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472457</a> |
| 2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -   | 2014        |   | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515006">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515006</a> |

|  |      |  |   |
|--|------|--|---|
| 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз.  |      |  |   |
| 3. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Уч.пос. / М.Л.Асмолова; РАНХиГС при Президенте РФ. - М.: ИЦ РИОР:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 155 с.: 60x88 1/16. - (Президент. программа подг. упр. кадров). (о) ISBN 978-5-369-00976-5, 300 экз.  | 2014 |  | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445588">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445588</a> |
| 4. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0, 1000 экз | 2013 |  | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478645">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478645</a> |
| 5. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9  | 2015 |  | <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=479878">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=479878</a> |

## 6.2. Периодические издания

1. Вестник Российского экономического университета им. Плеханова.
2. Вестник МГУ: экономика
3. Управление персоналом (ВлГУ)
4. Вопросы экономики (ВлГУ)
5. Российская газета
6. Экономика и жизнь
7. Владимирские ведомости

## 6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.consultant.ru/> (Консультант Плюс)
2. <http://coach.jofo.ru/250216.html> (Статья «Деловые коммуникации»)
3. <https://time-master.ru/organizer/> (Time-master – для тех, кто ценит время)

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедиа оборудованием, компьютерном классе с доступом в Интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- операционная система семейства Microsoft Windows;
- пакет офисных программ Microsoft Office;
- Консультант Плюс

Рабочую программу составил к.э.н. Никонорова С.А.

(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Спецхолдинг» Рахов М.В.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 29.08.2022 года

Заведующий кафедрой МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Председатель комиссии зав. кафедры МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, должность, подпись)