

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



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института ИЭиМ

Захаров П.Н.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки / специальность

38.03.03 «Управление персоналом»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

Управление персоналом организации

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» 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 <i>(код, содержание индикатора)</i>	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	Знает: - литературную форму государственного языка; Умеет: - применять основы устной и письменной коммуникации; Владеет: - основными стилями родного языка в письменной и устной форме.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации	Умеет: - выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт	Умеет: - общаться на государственном и иностранном языках; Владеет: - навыками составления	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

	общения на государственном и иностранном языках	на государственном и родном языках.	
ПК-3. Способен проводить оценку и аттестацию персонала.	ПК-3.1. Знает средства и методы проведения оценки и аттестации персонала.	Знает: - инструменты оценки соискателей; Умеет: - осуществлять профессиональную и личностную оценку.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	ПК-3.2. Умеет систематизировать, обобщать и анализировать результаты оценки персонала.	Умеет: - применять средства и методы проведения оценки и аттестации персонала.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	ПК-3.3. Владеет методами профессиональной и личностной оценки кандидатов на вакантную должность в организацию.	Знает: - способы и методы систематизации и анализа; Умеет: - анализировать и использовать результаты оценки персонала.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
ПК-4. Способен организовывать и проводить адаптацию, обучение, планирование карьеры и иные мероприятия по развитию персонала.	ПК-4.1. Знает требования и критерии мероприятий, направленных на обучение персонала	Умеет: - проводить адаптационные мероприятия.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	ПК-4.2. Умеет выстраивать траекторию собственной карьеры, а также планирует и реализует мероприятия по развитию карьеры сотрудников организации, создавать благоприятную социально-психологическую обстановку в коллективе и управляет разрешением конфликтных ситуаций.	Знает: - требования необходимые для проведения обучения персонала; Владеет: - навыками формирования требований к мероприятиям по обучению персонала.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	ПК-4.3. Владеет методами организации и проведения адаптационных мероприятий, а также навыками планирования мероприятий по развитию персонала, в соответствии с кадровой политикой организации	Умеет: - управлять разрешением конфликтных ситуаций; Владеет: - способностью выстраивать благоприятную социально-психологическую обстановку в коллективе.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

Тематический план форма обучения – очно-заочная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.	4		3	1		2	6	
2	Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.	4		3	2		1	6	Рейтинг-контроль №1
3	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	4		3	1		2	6	
4	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.	4		3	2		1	6	Рейтинг-контроль №2
5	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.	4		3	2		1	6	
6	Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловые коммуникации в компьютерных сетях.	4		3	1		2	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за <u> 4 </u> семестр:		4		18	9		9	36	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		4		18	9		9	36	Экзамен (36)

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная (ускоренная форма)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.	2		1	1			17	
2	Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.	2		1			1	17	Рейтинг-контроль №1
3	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	2		1	1		1	17	
4	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.	2		1	1		1	18	Рейтинг-контроль №2
5	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.	2		1			1	17	
6	Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловые коммуникации в компьютерных сетях.	2		1	1			17	Рейтинг-контроль №3
Всего за <u>2</u> семестр:		2		6	4		4	103	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		2		6	4		4	103	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Предмет и функции теории коммуникации Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации. 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 деловой коммуникаций.

Тема 2. Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

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

Тема 3. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. 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. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации 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 в деловой коммуникации.

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. Деловые коммуникации 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 деловой коммуникации. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Предмет и функции теории коммуникации

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 деловой коммуникаций.

Тема 2. Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.

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

Тема 3. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

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

Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 4. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации 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 в деловой коммуникации.

Манипуляции в деловом общении.

Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 6. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Деловые коммуникации 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 «Деловые коммуникации»

Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

1. Предмет и функции теории коммуникации
2. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
3. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
4. Многообразие коммуникаций и их классификация.
5. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации.

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 деловой коммуникаций.

Тема 2. Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

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

Тема 3. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. 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. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации 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 в деловой коммуникации.

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. Деловые коммуникации 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 «Деловые коммуникации», используемых при текущем контроле
Рейтинг-контроль №1

Вариант 1

1. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
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 коммуникации, организации эффективной обратной связи.

Вариант 3

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

Рейтинг-контроль №2

Вариант 1

1. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты.
2. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникации 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 «Деловые коммуникации»

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 коммуникации.
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. Деловые коммуникации 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 коммуникации
Охарактеризовать виды коммуникаций в организации.

Задание по теме 2

Составить сравнительную характеристику понятий: каналы и средства коммуникации.
Представить значимость эффективной обратной связи в организации.

Задание по теме 3

Дать характеристику основных стадий восприятия информации.

Задание по теме 4

Предоставить сравнительную характеристику стилей в деловой коммуникации.
Выделить особенности коммуникаций 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
Основная литература*			
1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406881
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.: 60х88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009918-7, 200 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414564
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453621
Дополнительная литература			
1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60х90 1/16. -	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472457

(Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3			
2. 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		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515006
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		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445588
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		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478645
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		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=479878

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

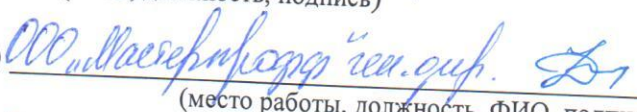

6.3. Интернет-ресурсы

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


В качестве материально-технического обеспечения дисциплины указывается необходимое для обучения лицензионное программное обеспечение, оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, учебные фильмы, тренажеры, карты, плакаты, наглядные пособия; требования к аудиториям – компьютерные классы, специально оборудованные аудитории и лаборатории и т.д

Рабочую программу составил к.э.н. Никонорова С.А. 
 (ФИО, должность, подпись)

Рецензент
 (представитель работодателя)  А.А. Масленников, к.э.д.ф.р. Д-1  Н.Н. Ползунова
 (место работы, должность, ФИО, подпись)


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры _____ МНиМР

Протокол № 18 от 30.06.2021 года

Заведующий кафедрой МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н. 
 (ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
 на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.03 «Управление персоналом»

Протокол № 10 от 01.07.2021 года

Председатель комиссии зав. кафедры МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н. 
 (ФИО, должность, подпись)