Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра _социально-культурного сервиса и коммуникаций

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
_____ В.Г.Роговая
Протокол № 5 от 26.04.16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки : Туризм 43.03.02

Форма обучения: Очная

Цикл дисциплин: Б3.Б.16
Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
				3 курс					
					*5				
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	54				54				
Лекции	20				20				
Лабораторные работы									
Практические занятия:	34				34				
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	33%				33 %				
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	54				54				
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	экзамен				36				
Общая трудоемкость дисциплины									

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02 „Туризм".

Протокол заседания кафедры № 6 от «4» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Дашильченко Ш.А. / ШД /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016 - 2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» сентября 2016г.
Заведующий кафедрой
Жукова К.В / Жук /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Жукова К В. _____ / [signature] /

Программа утверждена на заседании кафедры
Социально-культурного сервиса и коммуникаций

Протокол № 6 «4» февраля 2016г.

Заведующий кафедрой
Данилюченко Ш. Д. / [signature] /

1 Место дисциплины в **структуре ООП ВО:**

Дисциплина относится к базовой части дисциплин и блоку дисциплин, обеспечивающих подготовку бакалавров студентов направления «Туризм». Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «История», «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Психология».

Учебная дисциплина является предшествующей для дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла «Социология», «Менеджмент», «Маркетинг», «Мировая экономика и международные экономические отношения»

В результате изучения базовой части цикла «Психология делового общения» студент должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения;
- основные форма делового общения;
- основные понятия этики как науки, виды этики;
- основные нормы и принципы деловой этики;
- способы повышения этического уровня организации;
- правила делового этикета**.**

Уметь:

- на высоком нравственном уровне налаживать деловое общение и взаимодействие;
- применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики;
- соблюдать правила делового этикета;
- использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере;

Владеть:

- способами устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм деловой этики;

- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами согласно нормам деловой этики;

- методами разрешения конфликтных ситуаций;

- методами повышения этичности поведения сотрудников организации;

- навыками делового этикетного поведения;

- приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями преподавания дисциплины «Психология делового общения» является получение студентами необходимых знаний в области деловой этики, освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачами освоения дисциплины являются:

1 Усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;

2 Улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;

3 Изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;

4 Изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;

5 Освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

6 Анализ видов деловой переписки (включая международную);

7 Проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;

8 Получение навыков практического применения основных моральных принципов в профессиональной деятельности экономиста;

9 Рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;

10 Изучение специфики общения и взаимодействия в туристской индустрии.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-3 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия)

ОК-5 (способность к самоорганизации и самообразованию);

ОК-6 (способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права);

ОПК-3 (способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов);

ПК-4 (способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства);

ПК-5 (способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ОПК,ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Знает основные культурные и нравственные принципы
	Знает интеллектуальные и профессиональные перспективы развития

ОК-6	Знает этические и правовые нормы поведения
	Знает основные правила этикета в туристическом бизнесе
ОК-3	Знает правила письменной и устной коммуникации
	Знает специфику работы в иноязычной среде
ПК-4	Знает особенности работы в трудовых коллективах
	Знает принципы развития коллектива
ПК-5	Знает основные принципы принятия управленческих решений
	Знает правила организации работы исполнителей
ОПК-3	Знает основные потребности потребителя
	Знает основные правила обслуживания

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Умеет анализировать и сравнивать полученную информацию, делать заключения
	Умеет применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности, применять понятийно-категориальный аппарат
ОК-6	Умеет соблюдать этические и правовые нормы
	Умеет использовать деловую документацию в туристской деятельности
ОК-3	Умеет вести переговоры и составлять деловые письма
	Умеет вести переговоры с иностранными представителями
ПК-4	Умеет работать в коллективе
	Умеет распределять работу в коллективе
ПК-5	Умеет принимать управленческие решения
	Умеет организовывать работу исполнителей
ОПК-3	Умеет распознавать основные потребности потребителя
	Умеет организовывать процесс обслуживания потребителя

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-5	Владеет навыками ассимиляции личностного опыта и принятия опыта других
	Владеет навыками целостного подхода к анализу проблем, навыками использования методов саморазвития
ОК-6	Владеет навыками этического поведения в туристической деятельности
	Владеет навыками правового поведения в туристической деятельности
ОК-3	Владеет навыками эффективного общения
	Владеет навыками ведения деловой переписки с учетом национальных особенностей партнеров
ПК-4	Владеет навыками сотрудничества
	Владеет навыками распределения задач в коллективе
ПК-5	Владеет навыками принятия управленческих решений

	Владеет навыками организации работы исполнителей
ОПК-3	Владеет навыками выявления потребностей потребителя
	Владеет навыками обслуживания потребителя

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли -чество часов	Компетенции								
			Общекультурные (ОК) общепрофессиональные(ОПК) профессиональные(ПК)								Зачетные единицы
			ОК-3	ОК-5	ОК-6		ОПК-3	ПК-4	ПК-5		
Р1	**Деловое общение**	48	ОК-3	ОК-5	ОК-6		ОПК-3	ПК-4	ПК-5		1,3
Р2	**Деловая этика**	28	ОК-3	ОК-5	ОК-6		ОПК-3	ПК-4	ПК-5		0,8
Р3	**Конфликты**	32	ОК-3	ОК-5	ОК-6		ОПК-3	ПК-4	ПК-5		0,9
Р4	**Культура организации**	36	ОК-3	ОК-5	ОК-6		ОПК-3	ПК-4	ПК-5		1
Итого:		144									4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплны	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	**Деловое общение**			
1	Понятие и структура делового общения	2		10
Р2	**Деловая этика**			
1	Принципы деловой этики	2		10
2	Деловой этикет		6	10
2	Формы делового общения	4	6	10
3	Манипуляции в общении	2	4	10
Р3	**Конфликты в организации**			
1	Понятие и функции конфликта	2	4	10
2	Управление конфликтами	2	4	10
Р4	**Культура организации**			
1	Имидж организации	4	6	10
2	Культурные аспекты организации	2	4	10
Итого:	144	20	34	90

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 1 Понятие и структура делового общения

Общение как социально-психологическая проблема. Виды общения. Особенности делового общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения. Влияние субъективных факторов на процесс общения («эффект ореола»). Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь.

Тема 2 Формы делового общения

Специфика и правила проведения деловых бесед. Виды и особенности деловых совещаний, рекомендации по успешному проведению. Ведение деловых переговоров: основные принципы и стратегии ведения переговоров, этапы переговорного процесса.

Тема 3 Манипуляции в общении

Основные составляющие манипулятивного воздействия. Понятие манипуляции, типология и особенности манипуляторов. «Круг манипулятора». Виды манипуляций, способы защиты. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения.

Раздел 2 Деловая этика

Тема 1 Принципы деловой этики

История развития этического учения от Древней Греции до современности, факторы влияющие на возникновение норм и критериев этического поведения людей. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений. Деловая этика и индивидуальная нравственность делового человека. Этические принципы деловых отношений.

Раздел 3 Конфликты в организации

Тема 1 Понятие и функции конфликта

Роль конфликта в общении. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Понятие и последствия стресса. Типология конфликтов: по

характеру причин, по количеству участников, по уровню иерархии, по значению для организации.

Тема 2 Управление конфликтами

Сущность и основные этапы процесса управления конфликтами. Методы управления: внутриличностный, структурный, межличностный, сглаживание конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей. Профилактика и провоцирование конфликтов.

Раздел 4 Культура организации

Тема 1 Имидж организации

Понятие и составные части имиджа. Составляющие части и способы формирования имиджа фирмы. Система PR: требования к личности пресс-секретаря, правила составления пресс-релизов, правила проведения эффективных презентаций.

Тема 2 Культурные аспекты организации

Понятие организационной культуры, основные функции. Доминирующая культура и субкультуры (общее и различия). Объективная и субъективная культура организации. Способы формирования, развития, поддержания и подачи организационной культуры.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 2 Формы делового общения

Национальные стили ведения деловых переговоров: стратегии ведения, основные отличия, факторы, влияющие на формирование особенностей стиля. Правила проведения собеседования для интервьюера и соискателя, требования к резюме и процедуре проведения. Специфика деятельности и выбор подходящего кандидата. Особенности публичного выступления: правила подготовки и составления плана. Внешность и поведение оратора. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств

выразительности деловой речи. Ошибки публичного выступления. Причины невнимания слушателей.

Тема 3 Манипуляции в общении

Теоретические основы механизмов манипуляций. Манипуляция, как одна из стратегий взаимодействия в общении и способа поведения в конфликтной ситуации. Понятие манипулирования, как скрытого воздействия на другого человека. Распространенность манипуляций. Причины, по которым люди прибегают к манипулированию. Признаки манипулятивного воздействия. Цель манипулятивных тактик. Психологические последствия манипулирования. Увеличение подверженности манипулированию. Механизмы манипулятивного воздействия. Тренинг «Защита от манипуляций»: техники распознавания манипуляций, отработка навыков по технологиям работы с манипуляциями.

Раздел 2 Деловая этика

Тема 2 Деловой этикет

Современный деловой этикет и его составляющие. Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет. Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Правила сервировки. Основные правила поведения за столом и в общественных местах. Правила обмена подарками при деловом общении. Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Раздел 3 Конфликты

Тема 1 Понятие и функции конфликта

Роль медиатора в конфликте. Фазы конфликта. Игра «Кораблекрушение» (осознавание своих потребностей, выявление способа отстаивания своих интересов).

Тема 2 Управление конфликтами

Проигрывание конфликтных ситуаций с различными финалами (конструктивно и деструктивно), формирование навыка выбора стиля поведения в конфликте. Игра «Мафия» (демонстрация эффективности сплоченности и преследования общей цели).

Раздел 4 Культура организации

Тема 1 Имидж организации

Имидж и реклама. Проведение презентаций товаров или услуг. Использование «трансовых слов». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины. Психологическое влияние цвета во внешних проявлениях имиджа (дизайн помещений, логотипа, одежды). Игра «Пресс-конференция» (формирование навыков презентации и ответов на провокационные вопросы)

Тема 2 Культурные аспекты организации

Особенности Российской организационной культуры, предпосылки формирования. Критерии анализа организационной культуры фирмы. Стили руководства и психологический климат в организации. Методика «Социометрия» Дж.Морено (выявление группового статуса личности и определение коэффициента сплоченности группы)

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р2Деловая этика Т1 Принципы деловой этики	10	Конспект, глоссарий
		С1.Р1 Деловое общение Т1 Понятие и структура делового общения Т2 Формы делового общения Т3 Манипуляции в общении	10 10	Выступление на семинарском занятии
		С1.Р3 Конфликты в организации Т1 Понятие и функции конфликта Т2 Управление конфликтами	10 10 10	Тестирование

		С1.Р4 Культура организации Т1Имидж организации Т2 Культурные аспекты организации	 10 10	
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 Деловая этика Т2 Деловой этикет	10	Рефераты
		Итого:	90	

6.5 Темы рефератов:

1 Сущность и содержание этики культуры управления.

2 Этические принципы управленческой деятельности.

3 История этики. Связь этики с религией и политикой.

4 Этика протестантизма, ее роль в развитии предпринимательства.

5 Этические категории. Понятие «этической нормы».

6 Управленческая, профессиональная, нравственная культура.

7 Этикет. Социальный протокол.

8 Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.

9 Деловой этикет и служебное помещение.

10 Этические стандарты оформления рабочего места сотрудников.

11 Административная этика. Формальные и неформальные отношения.

12 Профессиональная этика. Этика управления.

13 Бюрократическая «этика».

14 Этика взаимоотношения «руководителя-подчиненного»

15 Этические модели поведения руководителя и подчиненного.

16 Имидж фирмы: основные составляющие.

17 Модели поведения.

18 Телесный имидж.

19 Требования к одежде и внешнему виду делового человека.

20 Этика делового общения. Тактика общения

21 Этика рекламной и маркетинговой деятельности.

22 Этика отношения с другими партнерами

23 Понятие и типология конфликта.

24 Этика поведения в конфликтных ситуаций.

25 Этические позиции при конфликтных ситуациях («победитель - побежденный»)

26 Особенности конфликта между организациями и этические нормы отношений между организациями.

27 Этика как профилактика конфликта, способы разрешения конфликтов

28 Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.

29 Этические аспекты критики.

30 Деловой этикет руководителя.

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Оценка результатов работы студентов по балльно-рейтинговой системе проводится в соответствии с ФЗ № 273 «Об образовании в РФ» в ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений» Курганский филиал

I. Распределение баллов за семестр по видам учебной работы за семестр.

А) Учебная деятельность:

1. Индивидуальный конспект лекций – 20х0,5=10

2. Работа на семинарских занятиях – 34х0,5=17

3. Выполнение домашнего задания – 34х0,5=17

4. Коллоквиум – 10

5. Реферат – 5

Б) НИРС:

1. Стендовый доклад – 5

2. Выступление на конференции – 10

II. Критерий допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет, экзамен), возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине:

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету или экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов.

Для получения экзаменационной оценки (зачета) студенту необходимо набрать за семестр 60 баллов.

III. Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра:

В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям;
- прохождение рубежного контроля.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к экзамену:

1. Роль общения в социализации индивида
2. Общение и общество
3. Функции общения
4. Уровни анализа общения в психологии
5. Классификация видов общения
6. Общение и коммуникация: сходство и различия
7. Коммуникативная сторона общения
8. Схема Лассуэлла
9. Виды социальных коммуникаций
10. Средства общения

11. Формы коммуникативных действий по А.В.Соколову

12. Концепция континуума языков по В.В. Налимову

13. Перцептивная сторона общения

14. "Окно Джогари"

15. Виды социального познания по Аронсону

16. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга , сохранения и др.

17. Роль социальной установки в социальной перцепции

18. Социальный стереотип: классификация и функции

19. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация

20. Исследования социального стереотипа и предубеждения

21. Условия доминирования социального стереотипа в восприятии социальных объектов

22. Психология имиджа

23. Интерактивная сторона общения

24. Теория социального действия Т.Парсонса

25. Транзактный анализ Э. Берна. Виды транзакций

26. Теория диадического взаимодействия Тибо и Келли

27. Теория каузальной атрибуции

28. Имплицитные теории личности

29. Ковариационная атрибутивная матрица Келли

30. Невербальные средства общения

31. Межличностное общение: основные характеристики

32. Межличностная аттракция

33. Межличностное влияние: содержание и формы (исследование Погольши)

34. Межличностные отношения

35. Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного общения

36. Уровни межличностного общения

37. Функции ритуалов
38. Динамика межличностных отношений: формы и стадии
39. Деловое общение: основные характеристики
40. Роль этикета в деловом общении
41. Стили делового общения
42. Фазы делового общения (этапы переговоров)
43. Приемы эффективного слушания
44. Психологическая совместимость и срабатываемость
45. Приемы психологической поддержки
46. Психологическое манипулирование
47. Понятие ассертивности Салтера
48. Социальный интеллект по Гилфорду
49. Эмоциональный интеллект (Саловей, Гоулмен)
50. Методы развития социально-психологической компетентности
51. Социальные эмоции
52. Коучинг и коучинговый диалог

7.3 Тематика НИРС

1. Факторы принятия решений в туристическом бизнесе.
2. Психологические стратегии деятельности бизнесмена.
3. Мотивация туристической деятельности: структура и механизмы.
4. Разрешение конфликтов в ходе принятия групповых решений.
5. Особенности психологических рисков в деятельности бизнесмена.
6. Факторы эффективности личности в туристическом бизнесе.
7. Психологические факторы конкурентоспособности личности в туристическом бизнесе.
8. Профессиональная идентичность субъектов туристического бизнеса.
9. Роль социальной идентичности в деловом взаимодействии.
10. Проявления межкультурных стереотипов в деловом общении.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	**Деловое общение** Т2 Формы делового общения Т3 Манипуляции в общении	 Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение) Лекция-дискуссия «Личность манипулятора», упражнение «Карусель манипуляций» Тренинг «Защита от манипуляций»	 2 4
Р2	**Деловая этика** Т2 Деловой этикет	 Ролевое проигрывание норм и правил поведения: - в офисе; - за столом; - на деловых приемах Обсуждение результатов и конкретных ситуаций.	 2
Р3	**Конфликты в организации** Т1 Понятие и функции конфликта Т2 Управление конфликтами	 Игра «Кораблекрушение», игра «Авиакатастрофа в пустыне» Игра «Мафия»	 2 4
Р4	**Культура организации** Т1 Имидж организации Т2 Культурные аспекты организации	 Игра «Пресс-конференция» Методика Дж.Морено «Социометрия»	 2 2
Итого:			18
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			**33%**

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]:учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. –М.: Юрайт, 2013.-468с.: ил.-(Бакалавр. Базовый курс).

2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Текст]:учеб.пособие. – М.:Инфра-М, 2012. – 189с.:ил.-(Высшее образование. Бакалавриат).

3. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учебник под ред. В.Я. Киткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 559с.:ил.

9.2 Дополнительная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения[Текст]:учеб.пособие. - 7-е изд., М.: Омега-Л, 2011.-304с.: ил.- (Серия «Высшая школа менеджмента»).

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]:учебник. – 2-е изд.. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.-(Серия «Высшее образование»)

3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

4. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

5. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Кашаева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 544 с.

6.Кузнецов И.Н. Деловой этикет [Текст]:убеб.пособие.-М.:Инфра-М, 2011.-347с.-ил.-(Высшее образование).

7. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М. : Юстицинформ, 2006. – 240 с.

8. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М. : Весь мир, 2000. – 280 с.

9. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / под ред. М. А. Василика. – М. : Гардарики, 2005. – 615 с.

10. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие для вузов / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.

11. Психология делового преуспевания. – М.: Владос-Пресс, 2001. – 304 с.

12. Резник С.Д. Основы личной конкурентоспособности [Текст]: учеб.пособие/ С.Д. Резник, А.А. Сочилова.- 2-е изд., перераб. и доп.. –М.: Инфра – М, 2010. – 251 с.: ил.-(Высшее образование).

13. Русский язык и культура речи : учебник для вузов / под ред. В. И. Максимова. – М. : Гардарика, 2005. – 413 с.

14. Социальная психология : учеб. пособие для вузов / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Академия, 2007. – 600 с.

15. Тренев Н. Н. Основы делового общения / Н. Н. Тренев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2000. - № 5. – С. 24 – 43.

16.Чернышова Л.И. Деловое общение [Текст]:Электрон.учебник.-1 электрон. опт. Диск (CD-ROM).-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

17. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1) httpwww. Jandex. Ru. Профессиональная этика.

2) Яндекс-Каталог Профессиональная этика.

3) Гугл-Каталог Профессиональная этика.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.
2. Компьютеры.
3. Мультимедиапроектор.