Образовательное учреждение профсоюзов высшего образования

«Академия труда и социальных отношений»

Курганский филиал

Кафедра _социально-культурного сервиса и коммуникаций

Утверидаю: Председатель Ученого Совета Курганского филиали СУП ВС -АТИСО-КОММУНИКАЦИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

Направление подготовки : Туризм 43.03.02
Форма обучения: Очная
Цикл дисциплин: <u>Б1.В.ДВ.19.1</u> Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) <u>4 / 144</u>

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
			2 курс		
			*4		
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	Э,	замен 36		
Общая трудоемкость дисциплины			30		

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20/5/20/6 учебный год со следующими изменениями: — Программа утверждена на 20/5/20/6 учебный год со следующими изменениями: — Спримения РГО С ВО 43.03.02 Мурири.
Протокол заседания кафедры № <u>6</u> от « <u>4</u> » <u>девраля</u> 20/6г. Заведующий кафедрой — — — — — — — — — — — — — — — — — — —
Рабочая программа утверждена на 20 <u>16</u> / 20 <u>17</u> учебный год с следующими изменениями: <u>Программие перешиотрена и утверщение</u>
Программие пересиотрена и утвершение на 2016-2017 учебного гор в евизи в путичени вписка реконицурствого интеростуро.
Протокол заседания кафедры № 1 от « 0ℓ » 0ℓ » 0ℓ 20 $\ell \ell$ г. Заведующий кафедрой 0ℓ 0
Рабочая программа утверждена на 20/ 20 учебный год со следующими изменениями:
Протокол заседания кафедры № от «» 20_ г. Заведующий кафедрой /
Рабочая программа составлена:

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.

направлению.	
Рабочую программу разработал: Жукова К.В.	Josef.
Программа утверждена на заседания — Социально - Культурного Протокол № 6	жафедры сервисо и коммуникация « 4 » деврам 20/6г.
Заведующий кафедрой Башию сто щ. А	Nues 1

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится вариативной части дисциплин и является дисциплиной по выбору студентов направления «Туризм». Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «История», «Культура речи и деловое общение», «Культурология», «Психология».

В результате изучения дисциплины «Этика делового общения» студент лолжен:

Знать:

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

Уметь:

- применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики;
- на высоком нравственном уровне налаживать деловое общение и взаимодействие;
 - 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 «Этика 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:

- OK-1 (способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности);
- ОК-3 (способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия);
- OK-4 (способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия);
 - ОК-5 (способностью к самоорганизации и самообразованию);
- ОПК-1 (способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта);
 - ОПК-2 (способностью к разработке туристского продукта);
- ОПК-3 (способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

1 / 511415						
Индекс	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные					
компетенции	результаты в рамках соответствующих компетенций)					
(ОК, ОПК)	· • • • • • • • • • • • • • • • • • • •					
ОК-5	Внает основные культурные и нравственные принципы					
	Знает интеллектуальные и профессиональные перспективы развития					
ОК-1	Внает основные мировоззренческие, социально и личностно значимые					
	философские проблемы					

	Знает основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности						
OK-3	Знает особенности мышления и восприятия на разных возрастных этапах личностного и профессионального становления человека						
	Знает особенности национального менталитета народов мира						
ОК-4	Знает отличия коллектива от других видов групп						
	Знает основные и переменные групповые факторы, понятия сплоченности						
	и сработанности						
ОПК-1	Знает основные положения информационной культуры						
	Знает основные методы и приемы работы с информацией						
ОПК-2	Знает основные аспекты разработки туристического продукта						
ОПК-3	Знает основные формы и методы обслуживания потребителя						
	Знает основные этапы процесса обслуживания потребителей						

2) уметь:

Индекс	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные						
компетенции	результаты в рамках соответствующих компетенций)						
(ОК, ОПК)							
OK-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						
OK-1	Умеет анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы						
	Умеет использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности						
ОК-3	Умеет осознанно расставлять приоритеты при выборе средств для достижении целей						
	Умеет аргументированно и ясно строить устную и письменную речь						
ОК-4	Умеет выполнять задания в микрогруппах, распределять ответственность						
	Умеет принимать общие коллективные решения						
ОПК-1	Умеет применять информационно-коммуникативные технологии						
	Умеет учитывать требования информационной безопасности						
ОПК-2	Умеет создавать проекты по разработке туристического продукта						
ОПК-3	Умеет организовать процесс обслуживания потребителей						

3) владеть:

Индекс	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные
компетенции	результаты в рамках соответствующих компетенций)
(ОК, ОПК)	
ОК-5	Владеет навыками ассимиляции личностного опыта и принятия опыта
	других
	Владеет навыками целостного подхода к анализу проблем, навыками
	использования методов саморазвития
ОК-1	Владеет навыками анализа мировоззренческих, социально и личностно
	значимых философских проблем

Владеет навыками использования основных законов	
естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности	
Владеет навыками объективного восприятия и анализа информации	
Владеет культурой и навыками построения дерева целей и задач,	
определении я и выбора средств их достижения, управления	
внутренним волевым процессом	
Владеет навыками активного и пассивного слушания	
Владеет навыками толерантности при выполнении групповых заданий	
Владеет навыками решения задач профессиональной деятельности	
Владеет навыками использования источников информации	
Владеет навыками разработки туристического продукта	
Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей	
Владеет формами и методами обслуживания туристов	

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

Шифр разлела	Наименование		Комп							
раздела, темы дисципл ины	раздела, темы дисциплины	часов	общекультурные профес			гиональні	Зачетные единицы			
			ОК-1	OK-3	OK-4	OK-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	
P1	Деловая этика	28	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	0,8
P2	Деловое общение	48	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	1,3
P3	Конфликты	32	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	0,9
	Культура организации	36	ОК-1	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	1
Итого:	, p	144								4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр	Наименование раздела,	Количество часов по видам учебных занятий				
раздела, темы дисципл ны	темы дисциплины		±	самостоятельная работа		
P1	Деловая этика					
1	Принципы деловой этики	2		10		
2	Деловой этикет		6	10		
P2	Деловое общение					
1	Понятие и структура делового общения	2		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
P4	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 Деловая этика

Тема 1 Принципы деловой этики

развития История этического учения OT Древней Греции 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 2 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 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 пресссекретаря, 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 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 2 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 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

		Наименование и	Трудое	Виды
	студентов (СРС)	содержание	мкость,	контроля
		-	часы	CPC
C1	Углубленное изучение разделов, тем	С1.Р1Деловая этика		Конспект,
	дисциплины лекционного курса	Т1 Принципы деловой		глоссарий
		этики	10	
		С1.Р2 Деловое общение		Выступле
		Т1 Понятие и структура		ние на
		делового общения		семинарс
		Т2 Формы делового	10	ком
		общения		занятии
		Т3 Манипуляции в	10	
		общении		
		С1.Р3 Конфликты в		Тестиров
		организации	10	ание
		Т1 Понятие и функции		
		конфликта	10	
		Т2 Управление		
		конфликтами	10	
		С1.Р4 Культура		
		организации		
		Т1Имидж организации	10	
		Т2 Культурные аспекты	10	
		организации		
C2	Изучение разделов, тем дисциплины	С2.Р1Этика деловых	10	Рефераты
	не вошедших в лекционный курс	отношений		1 1
		Т2 Деловой этикет		
	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

- І. Распределение баллов за семестр по видам учебной работы за семестр.
- А) Учебная деятельность:
- 1. Индивидуальный конспект лекций -20x0,5=10

- 2. Работа на семинарских занятиях 34х0,5=17
- 3. Выполнение домашнего задания 34х0,5=17
- 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. Сущность этики деловых отношений
- 2. Основные принципы этики деловых отношений
- 3. Закономерности межличностных отношений
- 4. Этические проблемы деловых отношений
- 5. Этика и социальная ответственность организации
- 6. Этические нормы в деятельности организации
- 7. Нормы этического поведения руководителя
- 8. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций
- 9. Общение как социально-психологическая категория
- 10. Коммуникативная культура в деловом общении
- 11. Формы делового общения
- 12. Культура речи в деловом общении
- 13. Этика использования средств выразительности деловой речи
- 14. Особенности речевого поведения
- 15. Культура дискуссии
- 16. Основы невербального общения
- 17. Кинесические особенности невербального общения
- 18. Визуальный контакт
- 19. Проксемические особенности невербального общения
- 20. Этические нормы телефонного разговора
- 21. Культура делового письма
- 22. Манипуляции в общении
- 23. Характеристика манипуляций в общении
- 24. Правила нейтрализации манипуляций
- 25. Правила подготовки публичного выступления
- 26. Правила подготовки и проведения деловой беседы
- 27. Правила проведения собеседования

- 28. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
- 29. Правила проведения переговоров
- 30. Правила конструктивной критики
- 31. Этикет и имидж делового человека
- 32. Визитная карточка
- 33. Этикет приветствий и представлений
- 34. Внешний облик делового человека
- 35. Особенности внешнего облика деловой женщины
- 36. Поведение в общественных местах
- 37. Этикет деловых приемов
- 38. Особенности делового общения с иностранными партнерами
- 39. Правила вручения подарков
- 40. Особенности деловых отношений за рубежом.

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	Наименование	Активные и интерактивные методы и	Трудоемкость,	
раздела,	раздела,	формы обучения	часы (кол-во	
темы	темы дисциплины	сциплины		
дисципли			(теме) отводимое	
ны			на занятия в	
			интерактивной	
			форме)	
P1	Деловая этика			
	Т2 Деловой этикет	Ролевое проигрывание норм и правил	2	
		поведения:		
		- в офисе;		
		- за столом;		
		- на деловых приемах		
		Обсуждение результатов и конкретных		
		ситуаций.		
P2	Деловое общение			
	Т2 Формы делового	Правила и ошибки публичного	2	
	общения	выступления (игра-упражнение)		
	ТЗ Манипуляции в			
	общении	Лекция-дискуссия «Личность	4	
		манипулятора», упражнение «Карусель		
		манипуляций»		
		Тренинг «Защита от манипуляций»		
P3	Конфликты в			
	организации	Игра «Кораблекрушение», игра		
	Т1 Понятие и функции	«Авиакатастрофа в пустыне»	2	
	конфликта	Игра «Мафия»		
	Т2 Управление		4	
	конфликтами			
P4	Культура			
	организации		2	
		Игра «Пресс-конференция»		
	Т2 Культурные	Методика Дж.Морено «Социометрия»	2	
	аспекты организации			
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»)
- 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.
- Социальная психология : учеб. пособие для вузов / под ред. А. Н.
 Сухова, А. А. Деркача. М. : Академия, 2007. 600 с.
- 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.