

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

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций

Утверждаю:
 Председатель Ученого Совета
 Курганского филиала
 В.Г.Роговая
 протокол № 5 от 28.02/16г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика деловых отношений

Направление подготовки : 38.03.03 «Управление персоналом»

Форма обучения: Очная

Цикл дисциплин: Б1.Б.32

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
		1 курс	2 курс		
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36		36		
Лекции	18		18		
Лабораторные работы					
Практические занятия:	18		18		
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	38,9%		38,9%		
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	36		36		
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет		зачет		
Общая трудоемкость дисциплины	72		72		

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

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

Программа переработана в связи
с принятием 1970с по 38.03.03
„Информационные технологии“

Протокол заседания кафедры № 6 от « 04. » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данильченко И.А. | Иванов

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. » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Исупова К.В. | Исупов

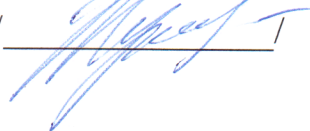
Рабочая программа утверждена на 20__/20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

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. / 

Программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и коммуникации»

Протокол № 6 « 4 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой

_____  /Данильченко Ш.А. /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к базовой части блока Б1 (Б1.Б.32). Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «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 «Этика деловых отношений» студент должен:

Знать:

- основные понятия этики как науки, виды этики;
- основные нормы и принципы деловой этики;
- способы повышения этического уровня организации;
- 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;
- нравственно совершенствоваться, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути развития достоинств и устранения недостатков.

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;
- приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является получение студентами необходимых знаний в области деловой этики, и прежде всего этики экономиста, понимание студентами подлинного гуманистического смысла их будущей профессии, а также формирование нравственной культуры студента, потребности в непрерывном самообразовании.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1 Получение необходимых теоретических знаний в области деловой этики, моральных норм современного бизнеса;
- 2 Получение навыков практического применения основных моральных принципов в профессиональной деятельности экономиста;
- 3 Формирование у каждого студента осознания социальной значимости профессии экономиста, ее важности и необходимости для общества в современной России;
- 4 Выработка активной жизненной позиции и нетерпимости в отношении к различным формам деструктивного, а тем более коррупционного поведения;
- 5 Выработка навыков культуры общения и культуры поведения, этикетной культуры, умения работать в коллективе.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОПК-6 (владение культурой мышления, способность к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору

путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения);

ОПК-9 (способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации));

ПК-30 (знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике);

ПК-32 (владение навыками диагностики организационной культуры и умение применять их на практике, умение обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации);

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-6	Знать основные виды и операции мышления
	Знать правила и основные виды аргументации
ОПК-9	Знать основные формы делового общения и принципы их осуществления
	Знать основные правила и принципы организации коммуникаций
ПК-30	Знать основные признаки конфликтных ситуаций
	Знать виды и типы конфликтов
ПК-32	Знать основные этические нормы, соблюдаемые в организации
	Знать критерии диагностики организационной культуры

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-6	Уметь организовывать конструктивную беседу
	Уметь ставить цели и выбирать пути их достижения
ОПК-9	Уметь аргументировать свои доводы во всех формах делового общения
	Уметь распознавать позволительные и непозволительные приемы в деловых

	коммуникациях
ПК-30	Уметь выбирать оптимальный метод управления конфликтом
	Уметь управлять своей стрессоустойчивостью
ПК-32	Уметь соблюдать этические нормы и правила
	Уметь распознавать нормы и правила поведения, принятые в организации

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-6	Владеть навыками деловых коммуникаций и культурой делового поведения
	Владеть навыками анализа информации
ОПК-9	Владеть навыками ораторского мастерства и ведения деловых переговоров
	Владеть навыками ведения деловых бесед и совещаний
ПК-30	Владеть навыками разрешения конфликтов
	Владеть навыками поведения в конфликтной и стрессовой ситуации
ПК-32	Владеть навыками этикета в организации
	Владеть навыками обеспечения морального поведения персонала

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

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Зачетные единицы
			общепрофессиональные		профессиональные			
			ОПК-6	ОПК-9	ПК-30	ПК-32		
Р1	Этика деловых отношений	14	ОПК-6	ОПК-9	ПК-30	ПК-32		0,39
Р2	Деловое общение	24	ОПК-6	ОПК-9	ПК-30	ПК-32		0,61
Р3	Конфликты	16	ОПК-6	ОПК-9	ПК-30	ПК-32		0,44
Р4	Культура организации	18	ОПК-6	ОПК-9	ПК-30	ПК-32		0,56
Итого:		72						2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Этика деловых			

	отношений			
1	Понятие деловой этики	2		4
2	Деловой этикет		4	4
Р2	Деловое общение			
1	Понятие и структура делового общения	2		4
2	Формы делового общения	2	4	4
3	Манипуляции в общении	2		4
Р3	Конфликты			
1	Понятие и функции конфликта	2	2	4
2	Управление конфликтами	2	2	4
Р4	Культура организации			
1	Имидж организации	4	4	4
2	Культурные аспекты организации	2	2	4
Итого:	72	18	18	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Этика деловых отношений

Тема 1 Понятие 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 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

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. Этика деловых отношений

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. 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.

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.Р1 Этика деловых отношений Т1 Понятие деловой этики	4	Конспект, глоссарий
		С1.Р2 Деловое общение Т1 Понятие и структура делового общения Т2 Формы делового общения	4	Выступление на семинарском занятии
		Т3 Манипуляции в	4	

		общении	4	Тестирование
		С1.Р3 Конфликты		
		Т1 Понятие и функции конфликта	4	
		Т2 Управление конфликтами	4	
		С1.Р4 Культура организации		
		Т1 Имидж организации	4	
		Т2 Культурные аспекты организации	4	
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р1 Этика деловых отношений	4	Рефераты
		Т2 Деловой этикет		
Итого:			36	

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 ВПО «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 – $18 \times 0,5 = 9$
2. Работа на семинарских занятиях – $18 \times 1 = 18$
3. Выполнение домашнего задания – $18 \times 0,5 = 9$
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 зачету:

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 бизнесе.
2. Психологические стратегии деятельности бизнесмена.
3. Мотивация бизнес-деятельности: структура и механизмы.
4. Разрешение конфликтов в ходе принятия групповых решений.
5. Особенности психологических рисков в деятельности бизнесмена.
6. Факторы эффективности личности в бизнесе.
7. Психологические факторы конкурентоспособности личности в бизнесе.
8. Профессиональная идентичность субъектов 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	Роль деловой этики Т2 Деловой этикет	Ролевое проигрывание норм и правил поведения: - в офисе; - за столом; - на деловых приемах Обсуждение результатов и конкретных ситуаций.	2

Р2	Деловое общение Т2 Формы делового общения	Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение)	2
	Т3 Манипуляции в общении	Лекция-дискуссия «Личность манипулятора», упражнение «Карусель манипуляций»	2
Р3	Конфликты Т1 Понятие и функции конфликта	Игра «Кораблекрушение», игра «Авиакатастрофа в пустыне»	2
	Т2 Управление конфликтами	Игра «Мафия»	2
Р4	Культура организации Т1 Имидж организации	Игра «Пресс-конференция»	2
	Т2 Культурные аспекты организации	Методика Дж.Морено «Социометрия»	2
Итого:			14
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			38,9 %

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

4. 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.
5. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений [Текст]:учебник/ А.Я. Кубанов, Д.К. Захаров, В.Г.Коновалова.- 2-е изд., испр. и доп..-М.: Инфра-М, 2010.-422с.: ил.-(Высшее образование).
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. Василица. – 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 преуспеяния. –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](http://www.Jandex.Ru). Профессиональная этика.
- 2) Яндекс-Каталог Профессиональная этика.
- 3) Гугл-Каталог Профессиональная этика.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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