



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.
«29» августа 2015 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.6 «ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
основной образовательной программы высшего образования – программы
академического бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
профиль: экономика и финансы организаций
Квалификация: бакалавр

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель		к.ф.н. Магомедов З.Н.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
секретарь		к.филос.н Курбанова А.М.

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент		к.э.н., доцент Даитов В.В.



Содержание

Общие положения	3
<u>Практические занятия</u>	
1. Общие положения	2
2. Виды практических занятий	
Ошибка! Закладка не определена.	
3. Тематика практических занятий	
Ошибка! Закладка не определена.	
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Ошибка! Закладка не определена.	



1. Общие положения

Целью практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя практическими навыками профессионального делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

ОК-4 - способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи практических занятий:

- дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;
- содействовать развитию у студентов теоретического мышления, творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов в рабочей группе, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.
- обучить правилам составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне;
- обучить правилам составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, навыкам работы с периодической, научной литературой;
- обучить правилам составления деловых писем, в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи, составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;
- обучить правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения;
- обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением деловой этики и делового этикета;



- вооружить студентов знаниями по рациональному и эффективному квалифицированному общению в различных условиях и ситуациях профессиональной деятельности;
- обучить умениям квалифицированно вести деловые переговоры и беседы;
- обучить профессионально-квалифицированному восприятию чужой речи;
- сформировать у студентов знания о конфликтах; прогнозировании и анализе конфликтов в рабочих группах.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

2. Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на совершенствование основных видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения), освоение речевых тактик, в том числе убеждения и побуждения, правил речевого общения, способствующих закреплению навыков анализа и оценки коммуникативной ситуации, отбора языковых средств, адекватных коммуникативной ситуации, аргументов, аргументативной деятельности, формированию умений создания самостоятельного дискурса; знаний жанровых фреймов и умений использовать эти знания в реальном дискурсе. Упражнения имеют творческий характер и, в первую очередь, развивают мыслительные операции абстрагирования, синтеза, анализа и т.д. С одной стороны, студенту предлагается образец, стереотип; с другой – творческий поиск выхода из стандартной/нестандартной ситуации и выражение через дискурс, созданный от лица того или иного адресанта (студент, создавая дискурс, проигрывает различные социальные роли), собственного «я», самостоятельной личностно-индивидуальной оценки действительности и статусно-ролевой функции.

Закреплению обозначенных коммуникативных навыков способствуют упражнения различных типов, как языковые, так и подстановочные, речевые.

Практические работы студенты представляют в письменном виде. Подготовленные студентами профессиональные речи озвучиваются в аудитории на практическом занятии с соответствующим анализом и комментариями преподавателя и студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основу практикума составляет обучение студентов написанию (восприятию) профессиональной речи/созданию (восприятию) институционального делового дискурса; анализ



стандартных и нестандартных коммуникативных ситуаций, которые должен уметь решать специалист, работающий в «контактной зоне», в области сервиса.

3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Раздел 1. Основы речевых коммуникаций

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: устный опрос, беседа

Тема и содержание занятия Основные понятия теории речевой коммуникации.

Цель занятия: изучить терминологию по речевой коммуникации

Практические навыки: умение использовать в профессиональной деятельности терминологию речевой коммуникации, использовать коммуникационные навыки .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме деловой беседы с последующим дискурс-анализом. Контрольная точка.

Тема и содержание занятия: Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.

Цель занятия: рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»; научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.

Практические навыки: умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление...услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения.



Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 .

Вид практического занятия: работа в малых группах .

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

Цель занятия: Обучение правилам речевого общения на примере анализа речевого поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации. Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами.

Цель занятия: обучение анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере диалогического дискурса.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: дискурс-анализ

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс.



Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию монологического делового дискурса.

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный деловой дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка, в том числе и средства художественной выразительности.

Продолжительность занятия – 6 часов.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: самостоятельная работа, тестирование.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

Цель занятия: проверка норм аудирования, обучение студентов навыкам слушания профессиональной речи/восприятия монологического делового дискурса, умению выделять в предложенном дискурсе ключевую информацию.

Практические навыки: умение воспринимать профессиональную речь/монологический институциональный деловой дискурс.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: контекстное обучение.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

Практические навыки: умение выступать с профессиональной речью/монологическим институциональным деловым дискурсом перед аудиторией/ умение представлять профессиональную речь/ владение различными видами чтения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Дискурс-анализ деловых писем. Составление документа по образцу (письменная форма).

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков письма. Написание документов различных жанров.



Цель занятия: обучение студентов созданию коммуникативно сопровождающего дискурса/ написанию документов различных жанров.

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме тестирования.

Тема и содержание занятия: Текущий контроль в форме тестирования

Цель занятия: выявление уровня теоретической подготовки обучающихся.

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 2. Психология делового общения

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Введение в основы психологии делового общения.
Предмет, основные категории и задачи курса

Цель занятия: обучение студентов психологическим основам делового общения

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Деловое общение: структура, функции и виды.
Управление деловым общением



Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения на примере анализа поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме тестирования.

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: деловая беседа с последующим дискурс-анализом.

Тема и содержание занятия: Деловая беседа как основная форма делового общения



Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: беседа, ситуационно-ролевые игры.

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

Цель занятия: обучение студентов коммуникативным технологиям с учетом психологических особенностей поведения коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры.

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата.



Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 3. Основы конфликтологии

Практическое занятие 1 (3-й семестр).

Вид практического занятия беседа, ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов.

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2 .

Вид практического занятия: психологический тренинг

Тема и содержание занятия: Конфликты: виды, причины, динамика.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов, приемам нейтрализации конфликтов..

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 .

Вид практического занятия: ситуационные игры:

Тема и содержание занятия: Психологическая традиция изучения конфликтов.
Диагностика конфликтов

Цель занятия: обучение студентов диагностическим методикам

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4,5 (3-й семестр).



Вид практического занятия: разбор типовых ситуаций

Тема и содержание занятия: Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.

Цель занятия: обучение студентов стратегиям и психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать стратегии и психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: устный опрос

Тема и содержание занятия: Посредничество в конфликтной ситуации

Цель занятия: обучение студентов психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 .

Вид практического занятия: устный опрос

Тема и содержание занятия: Управление эмоциональным состоянием в конфликте

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8 .

Вид практического занятия: разработка рекомендаций по работе с клиентами в конфликтных ситуациях

Тема и содержание занятия: Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов



Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практические занятия

1. Общие положения

2

2. Виды практических занятий

Ошибка! Закладка не определена.

3. Тематика практических занятий

Ошибка! Закладка не определена.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Ошибка! Закладка не определена.



1. Общие положения

Целью практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя практическими навыками профессионального делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

ОК-4 - способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи практических занятий:

- дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;
- содействовать развитию у студентов теоретического мышления, творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов в рабочей группе, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.
- обучить правилам составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне;
- обучить правилам составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, навыкам работы с периодической, научной литературой;
- обучить правилам составления деловых писем, в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи, составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;



- обучить правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения;
- обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением деловой этики и делового этикета;
- вооружить студентов знаниями по рациональному и эффективному квалифицированному общению в различных условиях и ситуациях профессиональной деятельности;
- обучить умениям квалифицированно вести деловые переговоры и беседы;
- обучить профессионально-квалифицированному восприятию чужой речи;
- сформировать у студентов знания о конфликтах; прогнозировании и анализе конфликтов в рабочих группах.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

2. Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на совершенствование основных видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения), освоение речевых тактик, в том числе убеждения и побуждения, правил речевого общения, способствующих закреплению навыков анализа и оценки коммуникативной ситуации, отбора языковых средств, адекватных коммуникативной ситуации, аргументов, аргументативной деятельности, формированию умений создания самостоятельного дискурса; знаний жанровых фреймов и умений использовать эти знания в реальном дискурсе. Упражнения имеют творческий характер и, в первую очередь, развивают мыслительные операции абстрагирования, синтеза, анализа и т.д. С одной стороны, студенту предлагается образец, стереотип; с другой – творческий поиск выхода из стандартной/нестандартной ситуации и выражение через дискурс, созданный от лица того или иного адресанта (студент, создавая дискурс, проигрывает различные социальные роли), собственного «я», самостоятельной личностно-индивидуальной оценки действительности и статусно-ролевой функции.

Закреплению обозначенных коммуникативных навыков способствуют упражнения различных типов, как языковые, так и подстановочные, речевые.



Практические работы студенты представляют в письменном виде. Подготовленные студентами профессиональные речи озвучиваются в аудитории на практическом занятии с соответствующим анализом и комментариями преподавателя и студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основу практикума составляет обучение студентов написанию (восприятию) профессиональной речи/созданию (восприятию) институционального делового дискурса; анализ стандартных и нестандартных коммуникативных ситуаций, которые должен уметь решать специалист, работающий в «контактной зоне», в области сервиса.

3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Раздел 1. Основы речевых коммуникаций

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: устный опрос, беседа

Тема и содержание занятия Основные понятия теории речевой коммуникации.

Цель занятия: изучить терминологию по речевой коммуникации

Практические навыки: умение использовать в профессиональной деятельности терминологию речевой коммуникации, использовать коммуникационные навыки .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме деловой беседы с последующим дискурс-анализом. Контрольная точка.

Тема и содержание занятия: Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.

Цель занятия: рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»; научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.

Практические навыки: умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление,



соблезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление...услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 .

Вид практического занятия: работа в малых группах .

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

Цель занятия: Обучение правилам речевого общения на примере анализа речевого поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации. Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами.

Цель занятия: обучение анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере диалогического дискурса.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики.

Продолжительность занятия – 2 часа.



Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: дискурс-анализ

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс.

Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию монологического делового дискурса.

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный деловой дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка, в том числе и средства художественной выразительности.

Продолжительность занятия – 6 часов.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: самостоятельная работа, тестирование.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

Цель занятия: проверка норм аудирования, обучение студентов навыкам слушания профессиональной речи/восприятия монологического делового дискурса, умению выделять в предложенном дискурсе ключевую информацию.

Практические навыки: умение воспринимать профессиональную речь/ монологический институциональный деловой дискурс.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: контекстное обучение.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

Практические навыки: умение выступать с профессиональной речью/ монологическим институциональным деловым дискурсом перед аудиторией/ умение представлять профессиональную речь/ владение различными видами чтения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8.



Вид практического занятия: Дискурс-анализ деловых писем. Составление документа по образцу (письменная форма).

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков письма. Написание документов различных жанров.

Цель занятия: обучение студентов созданию коммуникативно сопровождающего дискурса/ написанию документов различных жанров.

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме тестирования.

Тема и содержание занятия: Текущий контроль в форме тестирования

Цель занятия: выявление уровня теоретической подготовки обучающихся.

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 2. Психология делового общения Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Введение в основы психологии делового общения.
Предмет, основные категории и задачи курса

Цель занятия: обучение студентов психологическим основам делового общения

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2



Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения на примере анализа поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Контрольная работа в форме тестирования.

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Устный опрос

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.



Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: деловая беседа с последующим дискурс-анализом.

Тема и содержание занятия: Деловая беседа как основная форма делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: беседа, ситуационно-ролевые игры.

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

Цель занятия: обучение студентов коммуникативным технологиям с учетом психологических особенностей поведения коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры.



Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел3. Основы конфликтологии

Практическое занятие 1 (3-й семестр).

Вид практического занятия беседа, ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов.

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2 .

Вид практического занятия: психологический тренинг

Тема и содержание занятия: Конфликты: виды, причины, динамика.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов, приемам нейтрализации конфликтов..

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 .

Вид практического занятия: ситуационные игры:

Тема и содержание занятия: Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов

Цель занятия: обучение студентов диагностическим методикам



Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4,5 (3-й семестр).

Вид практического занятия: разбор типовых ситуаций

Тема и содержание занятия: Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.

Цель занятия: обучение студентов стратегиям и психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать стратегии и психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 6 .

Вид практического занятия: устный опрос

Тема и содержание занятия: Посредничество в конфликтной ситуации

Цель занятия: обучение студентов психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 .

Вид практического занятия: устный опрос

Тема и содержание занятия: Управление эмоциональным состоянием в конфликте

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8 .



Вид практического занятия: разработка рекомендаций по работе с клиентами в конфликтных ситуациях

Тема и содержание занятия: Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 9.

Вид занятия: тестирование

Тема и содержание занятия: Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 4. Межкультурные коммуникации

Практическое занятие 1,2 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 3 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.



Тема и содержание занятия: Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в религиозных системах Востока

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в мусульманском мире

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур



Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7-9 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Проблемы коммуникаций внутри современной России

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 6 часов.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

4.1. Основная литература

- 1.Столяренко А. М.Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с
- 2.Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 239 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395084>
- 3.Сидоров П. И.Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
- 4.Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
- 5.Борисов В. К.Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>



4.2. Дополнительная литература

1. М.П.Кошечая и др. Профессиональная этика и психология делового общения. 2014
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>
3. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390956>

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
2. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
3. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

4.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010

Самостоятельная работа обучающихся

4.1 Общие положения

Введение

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы



Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Общие положения

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

3. Формы самостоятельной работы и трудоемкость

Составление и анализ по предложенной схеме профессиональных речей; написание деловых документов различных жанров, обзор деловой прессы, этико-лингвистический анализ телевизионных ток-шоу, анализ диалогического делового дискурса с учетом фактора адресата, специфики межкультурных коммуникаций.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Трудоемкость освоения дисциплины «Технологии делового общения» составляет 360 часов, из них 150 часов контактной работы обучающихся и 210 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Наименование раздела	Наименование тем лекций	Лекции, академ. час.	Практика, академ. час.	СРС, академ. час.	Форма СРС
Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	2	2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций.
	Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2	2	2	Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
	Тема 3.	2	2	4	Анализ телеинтервью: анализ



	Этический аспект речевой коммуникации				вербальных и невербальных средств общения
	Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Дискурс-анализ деловой беседы.
Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	4	10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
	Тема 6. . Совершенствование навыков слушания		2	4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения	2	2	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 8. Совершенствование навыков письма	4	2	4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	2	4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление	2	2	4	Подготовка к практическому занятию.



	деловым общением				
	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	2	2	4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
	Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	2	2	4	Моделирование коммуникативных ситуаций.
<i>Деловое общение, его виды и формы</i>	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	2	4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
	Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	2	4	Моделирование переговорного процесса
	Тема 8. Деловые совещания.	2	2	4	Анализ психологических аспектов делового совещания
	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	2	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	тестирование	-	2	2	Подготовка к тестированию
	Теоретические основы конфликтологии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	2	2	8
Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.		2	2	8	Моделирование и анализ конфликтных ситуаций
Тема 3. Психологич		2	2	8	Апробация диагностических методик



	еская традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов				
Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
	Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	2	2	8	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
	Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	2	2	8	Анализ процесса посредничества в конфликте.
Психологические технологии для управления конфликтом	Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	2	2	8	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
	Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	2	2	8	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
	Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	2	2	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
Восточный и западный стили общения	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».



	Тема 2. Система ценностей и мораль	2	2	5	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	2	2	8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации</i>	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	2	2	8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	2	2	8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	2	2	10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межкультурные коммуникации в России</i>	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	4	4	10	Подготовка к практическому занятию
	Тестирование Контрольная точка 4	-	2	10	Подготовка к тестированию

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

4.1. Основная литература



1. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с
2. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 239 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395084>
3. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
4. Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
5. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>

4.2. Дополнительная литература

1. М.П. Кошечкина и др. Профессиональная этика и психология делового общения. 2014
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>
3. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390956>

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

4. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
5. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
6. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

4.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010