

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840368cb13c509a0511e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрено
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

26.12.2019 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Заборова Е.Н.



15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель

Карх Д.А.
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-------------------------|--|
| Наименование дисциплины | Психология делового общения |
| Направление подготовки | 43.03.03 Гостиничное дело |
| Профиль | Гостиничная и ресторанный деятельность |
| Форма обучения | заочная |
| Год набора | 2020 |

Разработана:
Ст. преподаватель,
Румянцова Ольга Владимировна

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП | 3 |
| 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП | 3 |
| 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН | 3 |
| 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ | 4 |
| 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 7 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 10 |
| 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 11 |
| 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 11 |

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

| | |
|---------|--|
| ФГОС ВО | Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515) |
| ПС | |

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение теоретическими знаниями и овладение практическими навыками в деловых коммуникациях (личная коммуникативная культура, умение общаться с коллективом и т.д.), формирование умений, связанных с применением различных технологий в области деловых коммуникаций, формированием навыков осуществления эффективной деловой коммуникации, постановкой и решением задач, являющихся основой профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

| Промежуточный контроль | Часов | | | | | З.е. |
|---------------------------|------------------|--------------------------------|--------|---|--|------|
| | Всего за семестр | Контактная работа (по уч.зан.) | | | Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых | |
| | | Всего | Лекции | Практические занятия, включая курсовое проектирование | | |
| Семестр 3 | | | | | | |
| Зачет, Контрольная работа | 108 | 12 | 6 | 6 | 92 | 3 |

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

| Шифр и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
|---|--|
| УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | ИД-1.УК-5 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. Имеет практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры. |

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Тема | Часов | | | | |
|------|-------------------|-------|--------------------------------|---------|----------|
| | Наименование темы | Всего | Контактная работа (по уч.зан.) | Самост. | Контроль |

| | | часов | Лекции | Лабораторные | Практические занятия | работа | самостоятельной работы |
|-----------|--|-------|--------|--------------|----------------------|--------|------------------------|
| Семестр 3 | | 104 | | | | | |
| Тема 1. | Основные характеристики общения | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 2. | Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 3. | Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 4. | Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 5. | Вербальные средства деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 6. | Невербальные средства деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 7. | Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 8. | Основные формы делового общения, деловой коммуникации | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 9. | Конфликты в деловой сфере | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |
| Тема 10. | Имидж делового человека | 10,4 | 0,6 | | 0,6 | 9,2 | |

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

| Раздел/Тема | Вид оценочного средства | Описание оценочного средства | Критерии оценивания |
|--|-------------------------|--|---------------------|
| Текущий контроль (Приложение 4) | | | |
| Основные характеристики общения | тест 1 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации | тест 2 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации | тест 3 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |

| | | | |
|---|------------------------|--|------|
| Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации | тест 4 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Вербальные средства деловой коммуникации | тест 5 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Невербальные средства деловой коммуникации | тест 6 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Слушание в процессе деловой коммуникации | тест 7 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Основные формы делового общения, деловой коммуникации | тест 8 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Конфликты в деловой сфере | тест 9 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |
| Имидж делового человека | тест 10 (приложение 4) | Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме | 0-10 |

| Промежуточный контроль (Приложение 5) | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---|------|
| 3 семестр (За) | Тест (приложение 5) | Студенты выполняют один из пяти предложенных вариантов тестовых заданий. В каждом тесте по 10 вопросов из всех тем курса. за каждый правильный ответ 1 балл. | 0-10 |

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

| Показатель оценки | По 5-балльной системе | Характеристика показателя |
|-------------------|-----------------------|--|
| 100% - 85% | отлично | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне |
| 84% - 70% | хорошо | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.) |
| 69% - 50% | удовлетворительно | обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. |
| 49 % и менее | неудовлетворительно | обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения |
| 100% - 50% | зачтено | характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» |
| 49 % и менее | не зачтено | характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно» |

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Основные характеристики общения

Изучение теоретического материала по теме: Основные характеристики общения

| |
|---|
| Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации |
| Тема 3. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации |
| Тема 4. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации |
| Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Вербальные средства деловой коммуникации |
| Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Невербальные средства деловой коммуникации |
| Тема 7. Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации |
| Тема 8. Основные формы делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Основные формы делового общения, деловой коммуникации |
| Тема 9. Конфликты в деловой сфере Изучение теоретического материала по теме: Конфликты в деловой сфере |
| Тема 10. Имидж делового человека Изучение теоретического материала по теме: Имидж делового человека |

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

| |
|---|
| Тема 1. Основные характеристики общения Вопросы для обсуждения: Подходы к феномену общения в отечественной психологии. Виды потребностей в общении. Функции общения. Структура общения. Виды общения |
| Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Стили общения. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная культура |
| Тема 3. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Основные теории межличностного взаимодействия. Виды межличностного взаимодействия. |
| Тема 4. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Эффекты межличностного восприятия. Особенности перцептивных процессов в управленческой деятельности. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания в деловом общении, деловой коммуникации |
| Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Культура речи в деловом общении, деловой коммуникации. Официально-деловой стиль речи. |
| Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Кинесические особенности невербального общения. Такесические особенности невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербальной коммуникации. паралингвистические особенности невербальной коммуникации. О чём говорят позиции за столом при общении. Невербальные средства повышения делового статуса. |
| Тема 7. Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушания. Уровни слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания |
| Тема 8. Основные формы делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Деловая беседа. Деловые переговоры. Спор. Дискуссии. Полемика. Деловое совещание. Публичное выступление. Телефонные разговоры. Деловая переписка. Дистанционное общение. |

Тема 9. Конфликты в деловой сфере
Вопросы для обсуждения: Анализ конфликтов. Карта конфликта (по Х. Корнелиус и Ш. Фейр). Способы разрешения конфликтов в профессиональной сфере. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психологический портрет конфликтной личности. Групповые конфликты и их решение в профессиональной сфере.

Тема 10. Имидж делового человека
Вопросы для обсуждения: Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Основные характеристики общения
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Основные характеристики общения

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации

Тема 3. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации

Тема 4. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации

Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Вербальные средства деловой коммуникации

Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Невербальные средства деловой коммуникации

Тема 7. Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Слушание в процессе делового общения, деловой коммуникации

Тема 8. Основные формы делового общения, деловой коммуникации
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Основные формы делового общения, деловой коммуникации

Тема 9. Конфликты в деловой сфере
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Конфликты в деловой сфере

Тема 10. Имидж делового человека
Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме

: Имидж делового человека

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы контрольных работ размещаются в портфолио для студентов заочных форм обучения.

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бороздина Г. В.. Психология делового общения [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по укрупненным группам специальностей 38.00.00 "Экономики и управление", 40.00.00 "Юриспруденция"(квалификация (степень) "бакалавр"). - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=925269>

2. Папкова О. В.. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=999587>

3. Коноваленко М. Ю.. Психология делового общения [Электронный ресурс]:учебное пособие для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 158 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437305>

4. Бороздина Г. В.. Психология делового общения [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 320 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1063312>

Дополнительная литература:

1. Чеховских М. И.. Психология делового общения:[учебное пособие]. - Москва: Новое знание, 2006. - 523 с.

2. Титова Л. Г.. Технологии делового общения:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100). - Москва: ЮНИТИ, 2008. - 239 с.

3. Ковальчук А. С.. Основы имиджелогии и делового общения:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурная деятельность". - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 219 с.

4. Кафтан В. В., Чернышова Л. И.. Деловая этика [Электронный ресурс]:учебник и практикум для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2019. - 301 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432995>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации