**ОУ ВО «Южно-Уральский институт управления и экономики»**

 **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА дисциплины**

**КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Направление подготовки**

**080100.62 «Экономика»**

является единой для всех форм обучения

**Профиль подготовки**

**«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»**

**«Финансы и кредит»**

**«Экономика предприятий и организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника**

**Бакалавр**

**Челябинск**

**2015**

**Культура речи и деловое общение**: Рабочая учебная программа дисциплины / Е.Ф. Струнина. – Челябинск: ОУ ВО «Южно-Уральский институт управления и экономики», 2014. – с.

**Культура речи и деловое общение:** Рабочая учебная программа дисциплины по направлению 080100.62 «Экономика» является единой для всех форм обучения. Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки.

Программа одобрена на заседании учебно-методического совета от 18.08.2014 года, протокол №1.

Программа утверждена на заседании ученого совета от 18.08.2014 года, протокол №1.

**Автор**: Е.Ф. Струнина

© Издательство ОУ ВО «Южно-Уральского института управления и экономики», 2015

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**Введение**

**Тематическое планирование**

**Содержание модулей курса**

**Оценочные средства**

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

**Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

**I ВВЕДЕНИЕ**

Рабочая учебная программа дисциплины «Культура речи и деловое общение» предназначена для реализации Федерального государственного стандарта Высшего профессионального образования по направлению 080100.62 «Экономика» и является единой для всех форм обучения.

**1. Цели и задачи дисциплины (модуля)**

Целью изучения курса «Культура речи и деловое общение» является обретение студентами представлений об особенностях делового общения как вида профессиональной деятельности; о формах делового и управленческого общения в коллективе.

Задачи курса состоят в формировании у студентов следующих умений и навыков: умение пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; умение психологически грамотно организовывать индивидуальную деятель­ность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; умение строить эффективные коммуникации, принимать стандартные и нестандартные управленческие решения, использовать для этого различные модели общения.

**2 Входные требования и место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Курс «Культура речи и деловое общение» относится к дисциплинам базовой части гуманитарного цикла при получении высшего образования по направлению 080100.62 «Экономика». Дисциплина, на которое опирается содержание данной учебной дисциплины, - «Риторика». Дисциплина, для которой содержание данной учебной дисциплины выступает опорой, - «Корпоративные финансы».

 Предлагаемый курс представляет собой синтез нескольких фун­даментальных дисциплин, освещающих различные аспекты современной культуры речи и делового общения, и сопредельных с ней дисциплин, таких как этика делового общения, организационное поведение, а также - осно­вы документационного обеспечения управления, русский язык.

**3 Требования к результатам освоения дисциплины (модуля) «Культура речи и деловое общение».**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код компетенции | Наименование компетенции | Характеристика компетенции |
| ОК-5 | умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности  | В результате студент должен:*знать:*- основные понятия и категории, закономерности развития мышления;  - природу и сущность культуры речи; - основные закономерности возникновения, функционирования и развития языка и речи; *уметь:*- применять понятийно-категориальный аппарат дисциплины в профессиональной деятельности; *владеть:* - навыками деловой письменной и устнойречи на русском языке в профессиональной деятельности, - навыками научной речи в профессиональной деятельности; - навыками поиска, отбора и компилирования исследовательской литературы по изучаемым проблемам. |
| ОК-8 | способен находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность | В результате студент должен:*знать:*- основные понятия и категории развития общества;  - основные принципы аргументации и признаки логической взаимосвязи; - основные принципы построения устной и письменной речи; *уметь:*- применять основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; *владеть:*- навыками отбора адекватных стратегий коммуникации;- навыками аргументации, ведениядискуссии в профессиональной деятельности |
| Ок-7 | готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7); | В результате студент должен:*знать:* - основные закономерности развития мышления, общества; *уметь:*- анализировать явления и процессы, происходящие в обществе;- оценивать речевую ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения, оперировать основными понятиями и категориями;*владеть:* - навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловомобщении; - навыками публичной речи;  - навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке в публичной и научной речи.   |

В результате студент должен:

знать:

- основные понятия и категории, закономерности развития мышления;

- природу и сущность культуры речи;

- основные закономерности возникновения, функционирования и развития языка и речи;

- основные понятия и категории развития общества;

- основные принципы аргументации и признаки логической взаимосвязи;

- основные принципы построения устной и письменной речи;

уметь:

- применять понятийно-категориальный аппарат дисциплины в профессиональной деятельности;

- анализировать явления и процессы, происходящие в обществе;

- применять основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности;

- оценивать речевую ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения, оперировать основными понятиями и категориями;

владеть:

- навыками отбора адекватных стратегий коммуникации;

- навыками аргументации, ведения дискуссии в профессиональной деятельности

- навыками деловой письменной и устной речи на русском языке в профессиональной деятельности,

- навыками научной речи в профессиональной деятельности;

 - навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;

- навыками публичной речи;

- навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке в публичной и научной речи.

- навыками поиска, отбора и компилирования исследовательской литературы по изучаемым проблемам.

**II ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**

1. **Объем дисциплины и виды учебной работы**

**НАПРАВЛЕНИЕ:** 080100.62 «Экономика»

**СРОК ОБУЧЕНИЯ:** 4 года, 3 года, 2012,2013, 2014 год.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего** **час.** | **Семестры** |
| **Общая трудоемкость** | 72 | 5 семестр |
| **Аудиторные занятия:**  | 32 |
| **Лекции** | 16 |
| **Практические занятия (ПЗ)** | 16 |
| **Лабораторные занятия** |  |
| **Семинарские занятия** |  |
| **Самостоятельная работа** | 40 |
| **Переаттестация** |  |
| **Вид текущего контроля**  | Опрос, сообщение,презентация,реферат, контрольная работа |
| **Вид итогового контроля: экзамен, зачет, семестровые контрольные работы** | зачет |

**2 Раздеы дисциплины и виды учебных занятий**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем курса | В том числе ауд.: | Сам.раб. | Макс.учеб.нагр.(полн.срокуобуч.) |
| лекции | Практические, лабора-торные | переаттестация |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Тема 1.Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема | 2 | 2 |  | 3 | 7 |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 2 | 2 |  | 3 | 7 |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения | 2 | 2 |  | 3 | 7 |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | 2 | 2 |  | 3 | 7 |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | 2 | 2 |  | 3 | 8 |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | 2 | 2 |  | 3 | 8 |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| ВСЕГО | 16 | 16 |  | 40 | 72 |

**3 Практические занятия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № Модуля (раздела) дисциплины | Наименование практической работы | Трудоемкость |
| 1 | 1 | Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема | 2 |
| 2 | 2 | Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 2 |
| 3 | 3 | Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения | 2 |
| 4 | 4 | Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | 2 |
| 5 | 5 | Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | 2 |
| 6 | 6 | Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | 2 |
| 7 | 7 | Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | 1 |
| 8 | 8 | Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения | 1 |
| 9 | 9 | Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности | 1 |
| 10 | 10 | Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. | 1 |
| 11 | ВСЕГО |  | 16 |

**4 Организация обучения в интерактивной форме**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем дисциплины | Лекции, час. | Практические занятия, час. | Семинарские | Всего, час. |
| Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  | 2 |  | 2 |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. |  | 2 |  | 2 |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  | 2 |  | 2 |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  | 2 |  | 2 |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности |  | 2 |  | 2 |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса |  | 2 |  | 2 |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |  | 1 |  | 1 |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  | 1 |  | 1 |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  | 1 |  | 1 |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. |  | 1 |  | 1 |
| **ВСЕГО** |  | **16** |  | **16** |

НАПРАВЛЕНИЕ: 080100.62 «Экономика»

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 4 года, 2011, 2012,2013, 2014 год.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

1Объем дисциплины и виды учебной работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Всего час. | Семестры |
| Общая трудоемкость | 72 | 5 семестр |
| Аудиторные занятия: | 8 |
| Лекции | 4 |
| Практические занятия (ПЗ) | 4 |
| Лабораторные занятия |  |
| Семинарские занятия |  |
| Самостоятельная работа | 64 |
| Курсовая работа |  |
| Вид текущего контроля (контрольная работа) | Опрос, сообщение,презентация,реферат, контрольная работа |
| Вид итогового контроля: экзамен, зачет, семестровые контрольные работы | зачет |

2 Разделы дисциплины и виды учебных работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем курса | В том числе ауд.: | Сам.раб. | Макс. учеб. нагр. (полн. сроку обуч.) |
| лекции | Практические, лабора-торные | Семинарские |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | 1 |  |  | 7 | 8 |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса |  | 1 |  | 7 | 8 |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | 1 | 1 |  | 6 | 7 |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения | 1 |  |  | 6 | 7 |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. |  | 1 |  | 6 | 7 |
| ВСЕГО | 4 | 4 |  | 64 | 72 |

3 Практические занятия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № Модуля (раздела) дисциплины | Наименование практической работы | Трудоемкость |
| 1 | 1 | Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |
| 2 | 2 | Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 1 |
| 3 | 3 | Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |
| 4 | 4 | Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |
| 5 | 5 | Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности |  |
| 6 | 6 | Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | 1 |
| 7 | 7 | Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | 1 |
| 8 | 8 | Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  |
| 9 | 9 | Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |
| 10 | 10 | Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. | 1 |
| 11 | ВСЕГО |  | 4 |

4 Организация обучения в интерактивной форме

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем дисциплины | Лекции, час. | Практические занятия, час. | Семинарские | Всего, час. |
| Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |  |  |  |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. |  |  |  |  |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |  |  |  |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |  |  |  |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности |  |  |  |  |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса |  |  |  |  |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |  | 1 |  | 1 |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  |  |  |  |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |  |  |  |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. |  | 1 |  | **1** |
| **ВСЕГО** |  | **2** |  | 2 |

НАПРАВЛЕНИЕ: 080100.62 «Экономика»

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 3,3 года (3,4 года), 2011,2012,2013, 2014 год.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная

1Объем дисциплины и виды учебной работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Всего час. | Семестры |
| Общая трудоемкость | 72 | 5 семестр |
| Аудиторные занятия: | 6 |
| Лекции | 2 |
| Практические занятия (ПЗ) | 4 |
| Лабораторные занятия |  |
| Семинарские занятия |  |
| Самостоятельная работа | 66 |
| Переаттестация |  |
| Вид текущего контроля (контрольная работа) | Опрос, сообщение,презентация,реферат, контрольная работа |
| Вид итогового контроля: экзамен, зачет, семестровые контрольные работы | зачет |

2 Разделы дисциплины и виды учебных работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем курса | В том числе ауд.: | Сам.раб. | Макс. учеб. нагр. (полн. сроку обуч.) |
| лекции | Практические, лабора-торные | Семинарские |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | 1 |  |  | 7 | 8 |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса |  | 1 |  | 7 | 8 |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |  | 1 |  | 6 | 7 |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  |  |  | 6 | 7 |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |  |  | 7 | 7 |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. |  | 1 |  | 6 | 7 |
| ВСЕГО | 2 | 4 |  | 66 | 72 |

3 Практические занятия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № Модуля (раздела) дисциплины | Наименование практической работы | Трудоемкость |
| 1 | 1 | Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |
| 2 | 2 | Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 1 |
| 3 | 3 | Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |
| 4 | 4 | Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |
| 5 | 5 | Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности |  |
| 6 | 6 | Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса | 1 |
| 7 | 7 | Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | 1 |
| 8 | 8 | Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  |
| 9 | 9 | Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |
| 10 | 10 | Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. | 1 |
| 11 | ВСЕГО |  | 4 |

4 Организация обучения в интерактивной форме

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем дисциплины | Лекции, час. | Практические занятия, час. | Семинарские | Всего, час. |
| Тема 1. Культура речи. Современная концепция культуры речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема |  |  |  |  |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. | 1 |  |  | 1 |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения |  |  |  |  |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |  |  |  |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | 1 |  |  | 1 |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса |  |  |  |  |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |  |  |  |  |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения |  |  |  |  |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности |  |  |  |  |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. |  |  |  |  |
| **ВСЕГО** | **2** |  |  | **2** |

III. СОДЕРЖАНИЕ дисциплины (МОДУЛЯ) КУРСА

**Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема.**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Цели и задачи делового общения. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Объект, предмет и методы изучаемой дисциплины. Общение, «оммуникация, межличностные отношения. Индивидуальная деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности.**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Основные психологические концепции личности. Различные виды делового общения.

Структура и основные свойства личности, типы личности.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Перцептивная и коммуникативная стороны общения. Психологические механизмы взаимо­понимания; основные элементы процесса коммуникации; проблемы восприятия человека человеком. Критерии эффективности ведения деловых переговоров. Эффекты межличностного восприятия. Коммуникативные барьеры.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения); типы взаимодействий.Представление о моделях поведения. Технологии самопрезентации.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Основные механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Коммуникативные барьеры и формы проведения споров. Коммуникативные техники и способ­ности, помогающие понять собеседника, проводить дискуссию.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса.**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Технология ведения переговоров. Способы создания благоприятного психологического климата во время переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод); конфликт как проявление стресса.

Типология конфликтов, сферы их действия, стили их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

*Способы* разрешения конфликтной ситуации.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Понятия этики, морали, этикета в деловом общении. Представление о менталитете. Сравнительный анализ различных этнических моделей делового общения. Особенности этики делового общения в западноевропейской и восточной культурной традиции, разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности.**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

Формы делового и управленческого общения в коллективе. Эффективные коммуникации и нестандартные управленческие решения. Культура делового общения в бизнесе. Оформление визитных карточек.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения**.

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

*О*бщие правила оформления документов. Договорно-правовые отношения экономической и управленческой деятельности.

Документирование управленческой деятельности.

Результат (Код компетенции): ОК-5,ОК-7, ОК-8

IV. ОЦЕНОЧНЫЕ средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Культура речи и деловое общение» включает в себя:

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и другие методические материалы.

В качестве условных уровней сформированности компетентности обучающихся выделяются следующие:

1. Допороговый уровень (уровень, который по одному или нескольким существенным признакам уступает «пороговому» уровню и является промежуточным).

2. Пороговый уровень (обучающийся демонстрирует способности решать задачи профессиональной деятельности в типовых ситуациях без погрешностей принципиального характера. Этот уровень планируется достичь по отношению ко всем обучающимся к моменту завершения ими обучения).

3. Повышенный уровень (уровень, который по одному, всем или нескольким существенным признакам превосходит пороговый).

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень освоения компетенции | Показатель |
| Допороговый уровень | * выполнено менее 50% заданий, допущены грубые ошибки в расчетах или аргументации ответов; студент допустил грубые теоретические ошибки, не владеет навыками ведения научного исследования.
 |
| Пороговый уровень I | * студентом выполнено от 50% до 75% заданий, допущены ошибки в расчетах или аргументации ответов; студент показал удовлетворительные знания по предмету; студент не обосновал научную новизну и практическую значимость исследования.
 |
| Пороговый уровень II | * студентом выполнено 75% заданий или при выполнении 100% заданий допущены незначительные ошибки; студент показал хорошие знания по предмету и владение навыками систематизации материала; ответы полные, обстоятельные, но неподтвержденные примерами; студент проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; студент показывает достаточную общетеоретическую подготовку, допуская погрешности в использовании терминологического аппарата.
 |
| Повышенный уровень | все задания выполнены студентом полностью и самостоятельно;представлены позиции разных авторов, их анализ и оценка; терминологический аппарат использован правильно, аргументировано; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; студент проявляет умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; умеет грамотно составить программу исследования; владеет методологическими подходами к изучению предмета исследования и конкретными методиками. |

Общий бюджет оценки уровня сформированности компетенций по дисциплине, модулю составляет 100 баллов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень освоения компетенций | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки | Вербальный аналог |
| Допороговый уровень  | До 60 баллов  | 2 | Неудовлетворительно |
| Пороговый уровень I | От 60 до 73 баллов  | 3 | Удовлетворительно |
| Пороговый уровень II | От 74 до 87 баллов | 4 | Хорошо  |
| Повышенный уровень  | От 88 до 100 баллов  | 5 | Отлично |

Таблица - Результаты освоения компетенции

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Наименование компетенции | Характеристика компетенции(ЗУВ) | Этапы формирования (наименование тем) | Виды текущего и промежуточного и итогового контроля (наименование мероприятия) | Оценка результата работы(в баллах) |
| ОК-5 | умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности  | В результате студент должен:*знать:*- основные понятия и категории, закономерности развития мышления;  - природу и сущность культуры речи; - основные закономерности возникновения, функционирования и развития языка и речи; *уметь:*- применять понятийно-категориальный аппарат дисциплины в профессиональной деятельности; *владеть:* - навыками деловой письменной и устнойречи на русском языке в профессиональной деятельности, - навыками научной речи в профессиональной деятельности; - навыками поиска, отбора и компилирования исследовательской литературы по изучаемым проблемам. | Деловое общение как социально-психологическая проблема. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса.Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этические формы и национальные модели делового общения. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности. Документационное обеспечение делового общения. | Участие на практических занятиях: презентация, сообщение. Реферат.Тестирование. | 30 |
| ОК-8 | способен находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность | В результате студент должен:*знать:*- основные понятия и категории развития общества;  - основные принципы аргументации и признаки логической взаимосвязи; - основные принципы построения устной и письменной речи; *уметь:*- применять основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; *владеть:*- навыками отбора адекватных стратегий коммуникации;- навыками аргументации, ведениядискуссии в профессиональной деятельности | Деловое общение как социально-психологическая проблема. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этические формы и национальные модели делового общения. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности. Документационное обеспечение делового общения. | Участие на практических занятиях: презентация, сообщение. Реферат.Тестирование. | 40 |
| ОК-7 | готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7); | В результате студент должен:*знать:* - основные закономерности развития мышления, общества; *уметь:*- анализировать явления и процессы, происходящие в обществе;- оценивать речевую ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения, оперировать основными понятиями и категориями;*владеть:* - навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловомобщении; - навыками публичной речи;  - навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке в публичной и научной речи.   | Деловое общение как социально-психологическая проблема. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этические формы и национальные модели делового общения. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности. Документационное обеспечение делового общения. | Участие на практических занятиях: презентация, сообщение. Реферат.Тестирование. | 30 |

1. **Перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы студентов(опрос), для задания контрольной работы\***
	* 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
		2. Три аспекта культуры речи: нормативный
		3. Три аспекта культуры речи: коммуникативный
		4. Три аспекта культуры речи:этический
		5. Личность, ее структура
		6. Личность и основные свойства личности.
		7. Социопсихологические типы личности.
		8. Перцептивная сторона общения.
		9. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)
		10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
		11. Механизмы воздействия в процессе общения.
		12. Деловая дискуссия: психологические особенности.
		13. Полемика: психологические особенности
		14. Спор: психологические особенности
		15. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса
		16. Конфликты и способы их предупреждения
		17. Конфликты и способы их разрешения
		18. Этические формы делового общения
		19. Национальные модели делового общения
		20. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности
		21. Документационное обеспечение делового общения.
		22. Резюме.
		23. Визитная карточка.

\*Задание для контрольной работы формируется из вопросов данного списка( 5 вопросов по выбору преподавателя - один вариант)

**2 Перечень практических занятий**

**Тема 1. Культура речи. Деловое общение как социально-психологическая проблема.**

План:

1. Культура речи. Современные аспекты культуры речи.
2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
3. Индивидуальная деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей

**Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности.**

План:

1. Основные психологические концепции личности.
2. Различные виды делового общения.
3. Типы личности.

**Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).**

План:

1. Перцептивная и коммуникативная стороны общения.
2. Психологические механизмы взаимо­понимания; основные элементы процесса коммуникации;
3. Проблемы восприятия человека человеком.
4. Эффекты межличностного восприятия. Коммуникативные барьеры.

**Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

План:

1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения);
2. Представление о моделях поведения.
3. Технологии самопрезентации.

**Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности**

План:

1. Основные механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение.
2. Коммуникативные барьеры и формы проведения споров.
3. Коммуникативные техники и способ­ности, помогающие понять собеседника, проводить дискуссию.

**Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса.**

План:

1. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Технология ведения переговоров.
2. Психологические аспекты переговорного процесса.

**Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

План:

1.Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).

2. Конфликт как проявление стресса.

3. Типология конфликтов, сферы их действия, стили их разрешения.

**Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения**

План:

1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Представление о менталитете. Сравнительный анализ различных этнических моделей делового общения.
3. Особенности этики делового общения в западноевропейской и восточной культурной традиции, разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности.

**Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности**.

План:

1. Формы делового и управленческого общения в коллективе.
2. Оформление визитных карточек.

**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.**

Для полного и сокращенного курса обучения

Содержание темы:

1. *О*бщие правила оформления документов.
2. Документирование управленческой деятельности.

**3 Перечень тем для самостоятельного изучения.\***

1. Каковы наиболее характерные составляющие имиджа личности?
2. Какова роль делового общения в имидже экономиста?
3. В чем проявляется культура организации делового общения?
4. Какое значение имеет знание невербальных сигналов в деловом общении?
5. Что необходимо учитывать в работе над вербальным имиджем?
6. Каковы условия, формирующие оптимальное деловое общение в коллективе?
7. Как используются методы убеждения и внушения в публичных выступлениях?
8. Как проявляется этикет в деловом общении?
9. Как предотвратить конфликт в деловом общении?
10. Рациональная и эмоциональная стороны конфликтов.

**4 Перечень заданий для самостоятельной работы**

* 1. **Подготовить сообщение, презентацию к практическому занятию.**
	2. **Подготовить реферат к зачету.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Разделы и темы для самостоятельного изучения** | **Виды и содержание самостоятельной работы** |
| **Раздел 1. Введение в психологию** |
| Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Культура речи. Современные аспекты культуры речи.
2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
3. Индивидуальная деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема.
2. Основные психологические характеристики культуры делового общения.
3. Культура речи и языка в деловом общении.
4. Технология развития культуры делового общения.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 2. Личность, ее структура и основные свойства. Социопсихологические типы личности..  | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Культура речи. Современные аспекты культуры речи.
2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
3. Индивидуальная деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Понятие личности в организации.
2. Деловое и межгрупповое поведение работников.
3. Исследование личности на примере организации.
4. Оценка личностного поведения и разработка рекомендаций по его усовершенствованию.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 3. Перцептивная сторона общения. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения  | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Перцептивная и коммуникативная стороны общения.
2. Психологические механизмы взаимо­понимания; основные элементы процесса коммуникации;
3. Проблемы восприятия человека человеком.
4. Эффекты межличностного восприятия.

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Вербальное общении
2. Невербальное общение
3. Коммуникативные барьеры.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения);
2. Представление о моделях поведения.

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Технологии самопрезентации.
2. Процесс распределения позиций во взаимодействии.
3. Знакомство с основными позициями и трансакциями в общении по концепции Э. Берна.
4. Интеракция. Патология
5. Характерные приемы аттракции.

Для успешного выполнения задания необходимо: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации***.*** |
| Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Основные механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение.
2. Коммуникативные барьеры и формы проведения споров.
3. Коммуникативные техники и способ­ности, помогающие понять собеседника, проводить дискуссию.

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Деловая дискуссия, психологические особенности.
2. Полемика, психологические особенности.
3. Спор и их психологические особенности.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 6. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса  | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Психологические аспекты переговорного процесса**.**

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Технология ведения переговоров.
2. Публичные выступления

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения  | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).2. Конфликт как проявление стресса.3. Типология конфликтов, сферы их действия, стили их разрешения. **Содержание презентаций и сообщений:**1. Диагностика и разрешение конфликтов.
2. Стратегии и правила поведения в конфликтной ситуации.
3. Предел допустимого действия в конфликте.
4. Методы снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 8. Этические формы и национальные модели делового общения | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Представление о менталитете. Сравнительный анализ различных этнических моделей делового общения.

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Особенности этики делового общения в западноевропейской и восточной культурной традиции, разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 9. Культура делового общения в бизнесе – важный фактор его результативности | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. Формы делового общения в коллективе.
2. Оформление визитных карточек.

**Содержание презентаций и сообщений:**1. Формы управленческого общения в коллективе.

*Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |
| Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. | **Виды работ: сообщения, презентации.****Вопросы для подготовки к опросу:**1. *О*бщие правила оформления документов.
2. Документирование управленческой деятельности.

**Содержание презентаций и сообщений:***Для успешного выполнения задания необходимо*: изучить электронные источники информации; изучить основную и дополнительную литературу(см. Список основной и дополнительной литературы); обратиться к самостоятельно подобранным источникам информации. |

**5Тематика реферативных работ**

1. Учет особенностей собеседников, партнеров в ходе построения деловых отношений.
2. Механизмы психологической защиты.
3. Типы деловых собеседников.
4. Особенности светского этикета.
5. Требования к внешнему виду.
6. Физиогномика как область исследования.
7. Организация коммуникативного процесса.
8. Барьеры общения.
9. Значение эмпатии и аттракции для эффективного общения.
10. Особенности делового общения в разных странах.
11. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
12. Конструктивные и деструктивные конфликты.
13. Стратегии и тактики поведения в конфликте. «Сетка» Томаса-Килменна.
14. Особенности и различия стилей поведения в конфликте.
15. Понятие агрессивности. Способы снятия напряжения.
16. Стрессоры, их роль в возникновении и развитии стресса.
17. Коммуникативная структура группы.
18. Виды межличностных отношений в группе.
19. Характер взаимоотношений в группе в зависимости от уровня ее развития.
20. Что такое стресс и как его преодолеть в деловом общении?

**6Перечень вопросов для промежуточной аттестации**

1. Фазы делового общения.
2. Установление контакта.
3. Умение выйти из контакта.
4. Основные этапы деловых переговоров.
5. Стили делового общения партнеров.
6. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
7. Мотивы общения.
8. Роль психологических установок в деловых отношениях.
9. Значение психологических характеристик деловых партнеров.
10. Понятие управленческой этики.
11. Понятие и виды этикета.
12. Нормы современного этикета.
13. Манеры общения.
14. Особенности оформления визитных карточек.
15. Этикет в письмах.
16. Сущность общения как процесса.
17. Цели и задачи общения, его содержание.
18. Функции и стороны общения
19. Формы общения.
20. Виды общения и их значение.
21. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт».
22. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».
23. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
24. Основные приемы и правила общения.
25. Психологические и этические нормы и принципы делового общения.
26. Основные правила бесконфликтного общения.
27. Типы конфликтных личностей.
28. Явление конформизма.
29. Влияние группы на отношения между ее членами.
30. Понятие сплоченности группы.
31. Сущность социально-психологической адаптации.
32. Роль и значение общественного мнения.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

**Рекомендуемый список литературы**

**Основная литература**

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2014. - 424 с. - (Бакалавриат)
2. [Маслов, В. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Маслов. - М.: Флинта, 2010. - 81 с. - 978-5-9765-0919-1. Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58009 (дата обращения 04.12.2013).](http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58009)
3. [Рудь, Л. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Рудь, И. П. Кудреватых, В. Д. Стариченок. - Минск: Вышэйшая школа, 2010. - 272 с. - 978-985-06-1883-2. Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110083 (дата обращения 04.12.2013).](http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110083)
4. Самыгин С.И. Деловое общение : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Антикризисное управление", "Менеджмент организации", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М. : Кнорус, 2010. - 436 с. - Библиогр.: С. 429-436
5. [Хлюстова, Т. В. Культура речи в официально-деловой сфере [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Хлюстова. - М.: Издательство РГАУ-МСХА, 2010. - 63 с. - 978-5-9675-0404-4. Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145041 (дата обращения 04.12.2013).](http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145041)

**Дополнительная литература**

1. Бачинин, В. А. Этика : энцикл. словарь / В. А. Бачинин. - СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2005. - 287 с.
2. Доценко, Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. - 3-е изд., испр. и перераб. - СПб. : Речь, 2003. - 294 с. - (Психологический практикум).
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студ. вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т управления. - М. : Инфра-М, 2007. - 367 с. - (Высшее образование)

**Ресурсы Интернет**

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». Принадлежность: сторонняя. Наименование организации владельца: ООО «НексМедиа». Адрес сайта: [http://www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru/). Базовая коллекция. Договор с ООО «НексМедиа» об оказании информационных услуг № 108-05/14 от 01.10.2014 г., действует с 01.10.2014 г. по 30.09.2015 г.

**Программное обеспечение**

* операционная система рабочих станций Windows ХР;
* операционная система серверов Windows Server 2003. Novell NetWare 3.11;
* антивирусный пакет ESET NOD32 Antivirus.;
* интегрированный набор программ, позволяющих находить и устранять различные ошибки компьютера, повышать его быстродействие, выполнять диагностику и профилактику сбоев Norton Utilities;
* профессиональная версия пакета офисных программ Microsoft Office 2007 (Microsoft Word – создание и редактирование документов, Microsoft Excel - программа для работы с электронными таблицами, Microsoft Access - программа для работы с базами данных);
* интернет браузер Internet Explorer 9.0;
* комплекс по федеральному законодательству Консультант Плюс.

VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционная аудитория и кабинет практических занятий с мультимедийными средствами обучения: слайд-лекции, демонстрационный экран, видеопроектор, ноутбук.