

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Воронежский филиал

Государственного и муниципального управления –
Высшая школа государственного управления

Кафедра моделирования и организации социальных систем

Утверждена
решением кафедры
Протокол от «28» сентября 2016 г.
№ 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.20 «Деловые коммуникации»

по направлению подготовки

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

профиль «Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении»

квалификация бакалавр

заочная форма обучения

Год набора 2015

Воронеж, 2016 г.

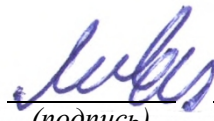
Автор–составитель:

Профессор, доктор
исторических наук,
профессор

*(ученое звание,
ученая степень,
должность)*

Моделирования и организации
социальных систем

наименование кафедры



(подпись)

Ливенцев Д.В.

(Ф.И.О.)


Заведующий кафедрой

Моделирования и
организации социальных
систем

наименование кафедры

Профессор, доктор
технических наук

*(ученое звание, ученая
степень)*



(подпись)

Лещенко Е.М.

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
6.1. Основная литература	14
6.2. Дополнительная литература.....	14
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
6.4. Нормативно-правовые документы.....	15
6.5. Интернет-ресурсы.....	15
6.6. Справочные системы.....	16
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	16

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

ОПК – 4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Формирование ОПК-4 осуществляется в рамках одного этапа и включает в себя:

- Способность понимать устные и письменные стратегии делового общения.
- Способность иметь представление о работе с персоналом и клиентами.
- Способность преобразовывать и разрешать конфликты в деловых отношениях.

Формирование компетенции завершается в течение изучения данной дисциплины.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

- сформированы знания:

- главных требований к организации публичных выступлений;
- основ осуществления и проведения деловых переписок;
- последовательности и этапов проведения совещаний;
- специфики коммуникаций в деловой сфере;
- особенностей различных видов делового общения;
- основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций.

- сформированы умения:

- осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию;
- организовывать и проводить публичные выступления;
- диагностировать коммуникационные барьеры и применять основные модели принятия этических управленческих решений;
- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;
- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса.

- сформированы навыки:

- проведения переговоров, организации публичных выступлений;
- анализа, получения и обобщения информации;
- формирования и поддержания этического климата в организации;
- культуры диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций;
- установления, поддержания деловых контактов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.20 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам части Б.1. Базовой части блока Б.1. Дисциплин ОП ВО направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Освоение дисциплины осуществляется в период 3 сессии 4 курса. Общая трудоёмкость дисциплины 3 ЗЕ.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области освоения основной образовательной программы среднего общего образования, а также на приобретенные ранее метапредметные результаты (умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты) и личностные результаты (навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности).

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин: «Психология личности», «Философия», «Русский язык и культура речи» и прочее.

Таблица 1.1

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.					
		Всего	Курс				
			1	2	3	4	5
Заочная форма обучения							
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		12				12	
лекционного типа (Л)		4				4	
практического (семинарского) типа (ПЗ)		8				8	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		92				92	
Промежуточная аттестация	форма	зачет				зачет	
	час.	4				4	
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3				108/3	

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Зачет позволяет проверить теоретические знания студентов посредством их устных ответов на зачетные вопросы.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 2.2

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1	Основные характеристики деловой коммуникации.	20			2		18	Р

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемос ти**, промежудо чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 2	Формы деловых коммуникаций.	20			2		18	ПР
Тема 3	Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации.	20			2		18	КЗ
Тема 4	Этика и этикет деловых коммуникаций.	20	2				18	О, ДИ
Тема 5	Конфликты в деловых коммуникациях.	24	2		2		20	О, КР
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
Всего:		108	4	0	8	4	92	

примечание:

** - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), презентация (ПР), деловая игра (ДИ), контрольная работа (КР), кейсовые задания (КЗ)

Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации.

1. Понятие, структура, функции и виды коммуникации.
2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
3. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
4. Законы и приемы речевого воздействия.

Тема 2. Формы деловых коммуникаций.

1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.
2. Деловые переговоры, дискуссии, совещания и собрания.
3. Общение с коллегами, подчиненными, начальником.
4. Публичные выступления и общение через переводчика.
5. Особенности деловой переписки и электронных коммуникаций. Документирование управленческой деятельности.

Тема 3. Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации.

1. Учет темперамента и характера в деловых коммуникациях.
2. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.
3. Учет национальных и религиозных особенностей личности.
4. Психологические типы деловых партнеров.
5. Умение слушать.
6. Особенности делового общения через Интернет.

Тема 4. Этика и этикет деловых коммуникаций.

1. Этические принципы деловых коммуникаций.
2. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.
3. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
4. Психологические аспекты имиджа делового человека.

Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях.

1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Модель конфликтного процесса и его последствия.
4. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:

- ✓ наблюдение за поведением студентов во время занятий, за проявлением заинтересованности к содержанию занятия лекционного типа;
- ✓ заполнение студентами листа обратной связи (Таблица 3)

Таблица 3

О чем идет речь? Что вы слышали, поняли и запомнили?	Дополнения. Уточнение. Критика.

- ✓ вопросы студентам и ответы студентов на понимание новой терминологии, с которой знакомятся студенты на занятии (по ходу занятия);
- ✓ задания студентам для подготовки конспекта занятия в виде опорных сигналов;

- при проведении практического типа:

Заочная форма обучения

при проведении практических занятий и выполнении заданий самостоятельной работы

Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации.

Форма текущего контроля – реферат.

Примерная тематика рефератов

1. Понятие «деловой протокол».
2. Критерии современного делового протокола
3. Модель коммуникативного процесса

4. Виды и особенности делового этикета.
5. Официальный прием: виды приемов и поведение на них, функции каждого из участников.
6. Организация официального приема: приглашение, сервировка, рассадка гостей за столом.
7. Взаимопонимание как основа делового общения
8. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии
9. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
10. Национальные особенности коммуникативной культуры.
11. Основные принципы этики международного делового общения.
12. Специфика национального этикета на официальных мероприятиях.
13. Особенности речевого этикета публичных выступлений.
14. Деловые переговоры: Подготовка Проведение.
15. Деловое письмо: типы деловых писем, Телефакс Электронная почта.
16. Имидж делового человека. Гардероб мужчины и женщины.
17. Подготовка и проведение совещания.

Тема 2. Формы деловых коммуникаций.

Форма текущего контроля – презентация.

Примерная тематика презентаций

1. Искусство комплимента
2. Умение слушать как механизм делового общения
3. Особенности телефонных переговоров
4. Значение и сущность делового общения руководителя.
5. Основные виды делового общения.
6. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
7. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
8. Особенности невербальной коммуникации.
9. Коммуникативные барьеры
10. Деловая репутация.
11. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
12. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
13. Виды и основные причины конфликта.
14. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.
15. Проблемы деловой коммуникации в России.
16. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии
17. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.

Тема 3. Особенности индивидуальных характеристик личности в деловой коммуникации.

Форма текущего контроля – кейсовое задание.

Кейсовое задание «Переговоры»

Цель: сформировать навык ведения переговоров.

Описание.

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла

неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

Задание.

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Тема 4. Этика и этикет деловых коммуникаций.

Форма текущего контроля – опрос, деловая игра.

Вопросы для опроса:

1. Этические принципы деловых коммуникаций.
2. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.

Деловая игра «Выслушивать до конца»

Цель: развитие профессиональных компетенций в области деловых коммуникаций

Описание: участники разыгрывают небольшие ситуативные сценки про то, как важно уметь дослушивать до конца и не перебивать.

Содержание

Ведущий начинает беседу про то, как важно уметь выслушать до конца и не перебивать.

Участникам приводятся примеры:

Пример 1. Предположим такую ситуацию. Встречаются двое знакомых. Один спрашивает у другого:

- Ты где вчера пропадал?
- Да был в нашей столовой... у нас там было корпоративное мероприятие. Видишь ли...
- Ну что, хорошо повеселились?
- Да не очень, это похороны были.

Пример 2. Аналогичная ситуация. Начальник вызывает подчиненного:

- Для вашего отдела решено купить автомобиль. Это первое...
 - Вот здорово! Сегодня же запишусь на курсы по вождению!
 - Второе, вы уволены. Вместо вас возьмем человека с правами.
- Ситуации несколько анекдотичные. Потому что они и есть - анекдотичные.

Участникам предлагается разбиться по парам. В этих парах придумать собственные подобные ситуации, в которых один человек перебивает другого и тем самым не успевает узнать главного. Задача - не только придумать, но и разыграть сценку. В конце проводится **обсуждение**, в котором подводятся общий итог.

Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях.

Форма текущего контроля – опрос, контрольная работа.

Вопросы для опроса:

1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
2. Модель конфликтного процесса и его последствия.

Задания для контрольной работы

Вариант 1.

Что такое навык, зачем нужны навыки и стадии формирования навыка?
 Какие типы общения вы знаете, их характеристики, сходство и различие?
 Какие типы вопросов вы знаете?
 Чем отличаются «открытые» и «закрытые» вопросы?

Вариант 2.

В каких случаях используют эстафетные вопросы?
 В каких случаях используют зеркальные вопросы?
 Что вы понимаете под коммуникативными барьерами?
 Что является основанием для семантического барьера и как его можно преодолеть?

Вариант 3.

Что является основанием для стилистического барьера и как его можно преодолеть?
 Что вы понимаете под правилом рамки, и что лежит в его основе?
 Что является основанием для фонетического барьера и как его можно преодолеть?
 Что является основанием для логического барьера и как его можно преодолеть?

Вариант 4.

Назовите каналы общения и их специфику.
 Какие виды слушания вы знаете и ситуации их применения?
 Какие слушательские реакции вы знаете, и откуда они появляются?
 Что такое эффективное слушание?

Вариант 5.

Четыре метода рефлексивного слушания, и в каких случаях их используют?
 По каким параметрам классифицируются деловые совещания?
 Какие функции выполняют совещания в организациях?
 Какие четыре цели можно достичь в результате совещаний?

Вариант 6

Как вы понимаете задачу председателя совещания: работа с предметом обсуждения и работа с людьми?
 В чём особенность невербальной коммуникации?
 Почему язык тела неоднозначен?
 Приведите пример как с помощью соответствующего языка тела можно попытаться снять напряжённое состояние партнера?

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет позволяет проверить теоретические знания студентов посредством их устных ответов на зачетные вопросы.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Материалы приведены в пункте 4.1.1

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**Вопросы к зачету**

1. Продемонстрируйте знание видов деловых коммуникаций.
2. Обозначьте специфику и основные задачи деловой коммуникации
3. Дайте характеристику этике деловых отношений: определение, содержание, актуальность.
4. Охарактеризуйте обратную связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

5. Опишите следующие понятия: убеждение и внушение в системе делового общения.
6. Продемонстрируйте знание и понимание манипуляции, ее типов и признаков.
7. Охарактеризуйте влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
8. Опишите коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
9. Сформулируйте межкультурные особенности деловых контактов.
10. Дайте определение коммуникативных барьеров в деловом общении.
11. Продемонстрируйте знание и понимание сознательного и подсознательного в невербальном поведении.
12. Обозначьте проблему интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Расскажите о проблеме совместимости и сработанности в группе.
14. Охарактеризуйте перцептивный аспект делового общения.
15. Сформулируйте интерактивный аспект делового общения.
16. Обозначьте цели и методы эффективного слушания в устных формах взаимодействий
17. Дайте определение понятиям спор и полемика как форм деловой коммуникации.
18. Опишите этапы подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Продемонстрируйте знание и понимание целей проведения делового совещания.
20. Расскажите о деловой беседе, ее разновидностях.
21. Опишите особенности проведения телефонных деловых переговоров
22. Обозначьте виды письменных деловых коммуникаций.
23. Дайте характеристику презентации как формы деловой коммуникации
24. Охарактеризуйте пресс-конференцию, ее организацию и проведение.
25. Дайте определение публичного выступления в системе деловых коммуникаций.
26. Приведите правила подготовки к публичным выступлениям.
27. Опишите и охарактеризуйте конфликты в деловых отношениях, их причины и сущность.
28. Сформулируйте проблему прогнозирования и предупреждения конфликтов в деловой сфере.
29. Расскажите о переговорах как средстве разрешения конфликтов.
30. Продемонстрируйте знание и понимание правил проведения деловых приемов.
31. Опишите процесс формирования имиджа делового человека.

Тест для оценки промежуточных знаний студентов

1. Формой деловой коммуникации является

- конфликт
- письменная
- межличностная

2. К фазам деловых переговоров относится

- приветствие
- аргументирование
- примирение сторон

3. Новой формой коммуникаций является

- веб-серфинг
- конференция
- диспут

4. Целью критики в деловых отношениях является:

- устранение ошибок в производстве
- воспитание работника
- создание имиджа руководителя

5. Целью деловых коммуникаций является:

- общение

- повышение эффективности производства
- духовное развитие персонала

6.Методологию коммуникологии разработали:

- Луман и Хабермас
- Платон и Сократ
- Бэкон и Гоббс

7.Целью деловой конфликтологии является:

- предотвращение конфликтов
- управление конфликтами
- описание видов конфликтов на предприятии

8. Корпоративная культура должна строиться на принципах:

- соперничества
- сотрудничества
- соревновательности

9.Самопрезентация направлена на:

- создание имиджа
- манипуляцию личностными отношениями
- влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды

10.Когда необходим спор в процессе коммуникаций:

- всегда, т.к. спор – это источник истины
- никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов
- в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций

11.Интерактивная сторона коммуникаций связана с:

- трансакциями
- манипулированием в процессе коммуникаций
- профилактикой конфликтов

12.Коммуникативная сторона общения связана с:

- содержанием и пониманием в процессе коммуникации
- профилактикой конфликтов
- созданием имиджа в общении

13.Суггестия в коммуникациях – это:

- способ внушения
- способ самопрезентации
- способ уйти от переговоров

14.Ритуальный стиль коммуникации основан на:

- актуализации формальных норм общения
- использовании межкультурных методов коммуникации
- применении методов психологической защиты

15.Манипулятивные коммуникации предполагают:

- отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
- отношение к партнеру как самооценности
- игнорирование партнера по общению

16.Гуманистические коммуникации предполагают:

- отношение к партнеру как к самооценности
- бесконфликтное общение

- эмоциональное общение

17. Этика критики предполагает:

- оценку конкретных действий
- оценку поступков
- оценку личности

18. Аттракция в коммуникациях – это:

- умение расположить к себе партнера
- умение привлечь к себе внимание
- умение избегать конфликтов

19. Эгоцентризм в коммуникациях – это:

- эгоизм
- духовная энергетика коммуникации
- сосредоточенность на самом себе

20. Целью коммуникологии как науки является:

- раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей
- раскрытие законов деловой коммуникации
- раскрытие законов научных коммуникаций

21. Брейнсторминг – это:

- метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников,
- метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера
- метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие

22. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:

- философия
- коммуникология
- психология общения

23. В сферу изучения коммуникологии не входит:

- теория массовой коммуникации
- межличностная и деловая коммуникация
- технические коммуникации

24. В современном обществе решающее значение приобретают:

- международные и глобальные коммуникации
- семейные коммуникации
- деловые коммуникации

25. Крупнейшими современными специалистами в коммуникологии являются:

- П.Бурдье, Д.Вольтон, Б.Мьеж
- Б.Спиноза, Р.Декарт
- В.Соловьев, Н.Бердяев

26. Парадигмы современной коммуникологии складываются на основе:

- междисциплинарных исследований всех наук, изучающих коммуникации
- информатики, логики и философии
- философии, психологии общения, социологии

4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены «Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 01.09.2016 № 114-217/1.

Шкала оценивания

Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации, шкалы и процедуры оценивания определены приказом от 09 сентября 2016 года № 114-228/1 «Порядок применения балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся в Воронежском филиале РАНХиГС».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости приведены в пособии «Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов» (издано на кафедре МОСС).

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров – М.: Юрайт, 2014.- 468 с.
2. Попкова О.В. Деловые коммуникации: учебник – М.:Вузовский учебник:ИНФРА-М, 2014 – 160с.
3. Руденко А.М. Деловые коммуникации - Ростов н/Дону, 2013. – 350 с.
4. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций: уч. Пособ. – СПб.: Речь, 2012

6.2. Дополнительная литература

1. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие /О. А. Баева. - 2-е изд., исправл. - Мн.: Новое знание, 2009.- 328с.
2. Гойхман, О. Я, Надеина, Т. М. Речевая коммуникация: учебник - 2-е изд., - М.: ИНФРА-М, 2009.- 272с.
3. Гравицкий, А. А. Основы деловой этики /А. А. Гравицкий. - СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2009. - 190 с.
4. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие - 4-е изд. / С. В. Дусенко. – М.: АКАДЕМИЯ, 2011.- 210с.
5. Зеленкова, И. Л. Этика: учеб. пособие / И. Л. Зеленкова. - Минск: ТетраСистемс, 2009.
6. Кабашов, С. Ю. Морально-этические и правовые основы муниципального и государственного управления: учеб. пособие / С. Ю. Кабашов. - СПб - 2009.
7. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник для вузов/ Под ред. А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА- М, 2007 г. – 368с.
8. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

9. Ладатко Л.В. Этика и культура управления: Учебник / Л.В. Ладатко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.
10. Марар О.И. Этика делового общения уч. Пособ. Ч.1 –ВФ РАНХиГС 2010.- 78с.
11. Островская, С. И. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие / С. И. Островская. - Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2010.- 121с.
12. Розанова, В. А. Психология управления: учеб. пособие. / В. А. Розанова. - М.: ЗАО Бизнес-Школа "Интел-Синтез", 2011.
13. Сидоров, Е. В. Речевая коммуникация: фундаментальные необходимости: / Е. В. Сидоров. - М.: Изд-во РГСУ, 2010.
14. Трус, А. А. Публичные выступления: психологический аспект: учеб. пособие для ВУЗов / А. А. Трус. - Минск: Элайда, 2011. - 152 с.
15. Цвык, В.А. Профессиональная этика. Основы общей теории: Учебник / В.А.Цвык. - М. Изд-во РУДН, 2010
16. Шипунов, В. Г., Кишкель Е. Н. Основы управленческой деятельности: учебник / В. Г. Шипунов. - М. - 2009.\
17. Трайнев В.А. Учебные деловые игры в педагогике, экономике, менеджменте, управлении, маркетинге, социологии, психологии : методология и практика проведения : учеб. пособие для студентов вузов - М. : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2005. — 303
18. Кузнецов И.Н. 100 самых эффективных приемов для проведения успешных переговоров – Минск: Харвест, 2011. – 640 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Ливенцев Д.В., Панова А.В. Деловые коммуникации / Д.В. Ливенцев, А.В. Панова. – Воронеж: ВФ РАНХ и ГС, 2016. – 60 с.
2. Назаренко Н.Н., Потанина И.В. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов, учебно-методическое пособие, Воронеж: ВФ РАНХиГС – 2016.

6.4. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ (последняя редакция)
2. Федеральный закон "О муниципальной службе в Российской Федерации" от 02.03.2007 N 25-ФЗ (последняя редакция)
3. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. Приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211).
4. «Порядок применения балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся в Воронежском филиале РАНХиГС», утвержденный приказом от 09 сентября 2016 года № 114-228/1.
5. «Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 01.09.2016 № 114-217/1.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://biznes-etiket.ru/etika.html>

2. [http:// www.biz-people](http://www.biz-people).
3. www.aup.ru - Административно-управленческий портал, предназначенный для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.
4. www.businessstest.ru - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.
5. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
6. <http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU
7. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг"

6.6. Справочные системы

1. Консультант плюс
2. Гарант

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Перечисляются информационные технологии, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

В учебном процессе используются следующие программные продукты: MicrosoftWord, MS PowerPoint, Internet – Explorer.