

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение русской и зарубежной филологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины
Деловое общение М2.ДВ.1

Направление подготовки: 032700.68 - Филология
Профиль подготовки: Русский язык как иностранный
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Залялова Р.Р.

Рецензент(ы):

-

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации
(отделение русской и зарубежной филологии):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2013

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Залялова Р.Р. кафедра русского языка как иностранного отделение русской и зарубежной филологии им. Л.Н.Толстого ,
Regina.Zaljalova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Деловое общение" является формирование представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения и документировании делового общения. Совершенствование знаний в области русского языка, а также навыков и умений, необходимых для эффективного делового общения на русском языке в устной и письменной формах.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " М2.ДВ.1 Профессиональный" основной образовательной программы 032700.68 Филология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина входит в раздел М.2.ДВ1. Дисциплины по выбору.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися при изучении дисциплин, составляющих фундамент филологического образования, заложенного в бакалавриате (теоретические курсы, практический курс русского языка, теория родного языка), а также в результате изучения дисциплин "Практический курс русского языка. Разговорная практика", "Практическая грамматика русского языка", "Языковые особенности экономических текстов".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способность к самостоятельному обучению новым методам исследования, изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способность самостоятельно приобретать с помощью информационных технологий и использовать в практической деятельности новые знания и умения, в том числе в новых областях знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способность демонстрировать углубленные знания в избранной конкретной области филологии
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владение коммуникативными стратегиями и тактиками, риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации, умение адекватно использовать их при решении профессиональных задач

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-12 (профессиональные компетенции)	прикладная деятельность: - способность к созданию, редактированию, реферированию и систематизированию всех типов текстов официально-делового и публицистического стиля
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способность к самостоятельному пополнению, критическому анализу и применению теоретических и практических знаний в сфере гуманитарных наук для собственных научных исследований

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность, содержание, формы делового общения;
- особенности делового общения;
- социальные и этические проблемы делового общения;
- основные функциональные разновидности речи в деловых целях;
- понятийный аппарат данной дисциплины.

2. должен уметь:

- психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей;
- различать порядок составления и оформления основных видов документов, функционирующих в сфере делового общения;
- детально понимать информацию, содержащуюся в тексте, и критически ее осмысливать;
- продуцировать собственный письменный текст, относящийся к официально-деловой сфере общения в строгом соответствии с требованиями стандартных форм письменного речевого поведения;
- эффективно строить деловое общение с различными категориями людей.

3. должен владеть:

- навыками продуцирования письменных текстов, относящихся к официально-деловой сфере общения (заявление, объяснительная записка, доверенность, рекомендация и т.д.); осуществлять дистантное письменное общение;
- широким набором коммуникативных приемов и техник: установление контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, самораскрытия и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности.
- многообразными способами речевого поведения в разных сферах коммуникации, в ситуациях предотвращения и урегулирования конфликтов, создания имиджа субъектов и объектов коммуникативной деятельности;
- коммуникативными, риторическими, стилистическими и языковыми нормами, принятыми в разных сферах коммуникации.

совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; порождать новые идеи (креативность), адаптироваться к новым ситуациям, переоценивать накопленный опыт, анализировать свои возможности; демонстрировать способность и готовность к участию в разработке социальных, творческих, рекламных, проектов, демонстрировать свободное владение русским и иностранным языками как средством делового общения.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.	2		0	2	0	
2.	Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство	2		0	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.	2		0	2	0	
4.	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.	2		0	4	0	
5.	Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.	2		0	2	0	
6.	Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.	2		0	4	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.	2		0	2	0	
7.	Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов.	2		0	4	0	
	Итого			0	22	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.

Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство

практическое занятие (2 часа(ов)):

Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство

Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.

Тема 4. Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.

Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.

Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.	2		Письменные задания	10	контрольная работа; тест

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство	2		Домашнее задание	2	Контроль с помощью технических средств и информационных систем
3.	Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.	2		Домашнее задание	10	Контроль с помощью технических средств и информационных систем
4.	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.	2		Домашнее задание	10	Деловые игры; тест
5.	Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.	2		Домашнее задание	10	Деловые игры. Контроль с помощью технических средств и информационных систем

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.	2		Домашнее задание	12	Деловые игры. Контрольная работа.
6.	Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.	2		Домашнее задание	12	Деловые игры. Контрольная работа
7.	Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов.	2		Домашнее задание	12	Ролевая игра.
	Итого				78	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Реализация дисциплины предполагает не только традиционные формы организации учебной деятельности слушателей, но и использование интерактивных методов обучения взрослых, таких как игровые упражнения, работа в мини-группах, решение ситуационных задач и др. В целях формирования критичности мышления обучающихся особое место в содержании программы занимают тесты, позволяющие слушателям оценить собственный уровень делового общения. Классические формы организации обучения также предполагают активизацию слушателей средствами "мозгового штурма", постановкой вопросов, участием в обсуждении актуальных проблем, поиском решений и др.

Практические занятия, самостоятельная работа студентов, контроль самостоятельной работы. При проведении занятий планируется проведение опросов, деловые игры: имитационные, операционные, ролевые, методы группового решения творческих задач, тренинги; работа по принципу "мозгового штурма".

При проведении занятий планируется использование активных и интерактивных форм занятий (подготовка презентаций, проведение дискуссий в рамках "круглого стола") в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой при поддержке преподавателя и с обсуждением возникающих проблем по электронной почте.

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

Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.

контрольная работа; тест , примерные вопросы:

Деловое общение как социально-психологическая категория. Языковые особенности делового общения. Коммерческое предложение. Виды рекламы. Письмо-просьба. Знакомство на выставке.

Тема 2. Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство

Контроль с помощью технических средств и информационных систем, примерные вопросы: Понятие делового общения, его значение, виды. Языковые особенности делового общения. Выставки, ярмарки, аукционы, торги. Договор на рекламу продукции. Первая встреча. Официальное знакомство

Тема 3. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.

Контроль с помощью технических средств и информационных систем, примерные вопросы:

Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Языковые особенности делового общения. Договор на участие в ярмарке. Письмо-представление. Официальная встреча в офисе фирмы. Обсуждение коммерческого предложения.

Тема 4. Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.

Деловые игры; тест, примерные вопросы:

Формы делового общения и их характеристики. Языковые особенности делового общения. Письмо-предложение о встрече. Деловые переговоры. Цена.

Тема 5. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.

Деловые игры. Контроль с помощью технических средств и информационных систем, примерные вопросы:

Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Языковые особенности делового общения. Товарообменные и компенсационные экспортно-импортные операции. Лизинг. Факторинг. Письмо-приглашение. Переговоры по условиям поставки.

Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Деловые игры. Контрольная работа. , примерные вопросы:

Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Деловые игры. Контрольная работа , примерные вопросы:

Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Языковые особенности делового общения. Письмо-запрос. Письмо-предложение. Письмо-рекламация. Переговоры по условиям платежа.

Тема 7. Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов.

Ролевая игра., примерные вопросы:

Этические формы и национальные модели делового общения. Подписание контракта. Образцы документов.

Примерные вопросы к зачету:

- подготовка презентаций фирм;
- анализ и подготовка договоров;
- составление сборников деловых документов;
- разработка сценария выставки, ярмарки и др.;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к зачету.

Образцы контрольных работ

Составьте диалог по данной ситуации:

Вас приглашают на прием в Торговое представительство. Примите приглашение и поблагодарите.

Напишите фрагмент коммерческого письма. Укажите причину его составления, сделайте ссылку на дату и сообщите адресату новую информацию о?

Напишите фрагмент коммерческого письма, представляющего запрос информации. Попросите сообщить Вашей фирме о ?..

Скажите стереотипные фразы, используемые для выражения просьбы.

Скажите стереотипные фразы, используемые для выражения причины, послужившей поводом для составления письма.

Напишите рекламное объявление на продукцию Вашей фирмы по схеме: кто; фирма, страна; продает; форма расчета; как связаться.

Составьте словосочетания с данными глаголами:

направлять - направить что? кому?

подтверждать - подтвердить что? кому?

Составьте словосочетания с данными глаголами:

сообщать - сообщить что?

сообщать - сообщить о чем?

Составьте диалог по данной ситуации:

- Представьтесь

- Ответьте на представление.

II.

Задание 1. Познакомьтесь с образцом письма-запроса.

Уважаемые господа!

Во время нашего пребывания в Москве мы посетили "Выставку-ярмарку продукции совместных предприятий России". Нам очень понравились льняные изделия, которые демонстрировались на Вашем стенде.

Мы с удовольствием сообщаем Вам, что хотим купить большое количество ? (товар) в течение года. Мы прилагаем список нужных нам наименований и просим прислать нам предложение как можно скорее.

Мы также хотели бы получить полную информацию об экспортных ценах, условиях платежа и размере скидки с цены для постоянных покупателей, об условиях и сроках поставки товара.

С уважением ?

Обратите внимание: текст письма-запроса содержит следующие смысловые компоненты: 1) обращение к экспортеру, 2) сообщение экспортеру о том, как импортер узнал об их фирме и продукции; 3) сообщение импортера о желании купить товар и просьба к экспортеру дать на него предложение; 4) просьба импортера к экспортеру дать более подробную информацию об условиях закупки (факультативная часть письма); 5) заключительная этикетная фраза и подпись с указанием должности.

Составьте письмо-запрос на покупку товаров:

- лакокрасочные материалы согласно приложенным спецификациям;
- люстры из прессованного хрусталя и другие бытовые светильники (бра, торшеры, настольные лампы);
- 300 тонн сыров, указанных в прилагаемом списке;
- 30.000 метрических тонн каменного угля.

Задание 2. Составьте диалог на одну из указанных ниже тем (телефонный разговор), используя имеющиеся у вас материалы.

Тема:

- запрос информации;
- выгодное предложение;
- условия поставки.

Зачет проходит

- 1) в традиционной форме (вопросы);
- 2) в форме теста.

Вопросы к зачету (см. приложение 1, с.9)

Задания для самостоятельной работы

1. Магистрантам предлагается теоретический материал для самостоятельной работы, представленный на сайте "Русский язык для делового человека" (www.mylanguage.ru). Зарегистрировавшись на сайте и ознакомившись с теоретическим материалом, каждый имеет возможность выполнить тест on-line и самостоятельно оценить уровень знаний по предложенной теме.
2. Используя тестовые материалы сайта "Русский язык: деловое общение" (www.pushkin.edu.ru/index.php?m=03034), можно проконтролировать и проанализировать уровень своей коммуникативной компетенции в разных видах речевой деятельности в сфере делового общения. Студенты могут выбрать тесты разных уровней (базовый, средний, продвинутый). Самостоятельное выполнение и оценивание пилотных тестов создает условия для успешной подготовки к контрольному тестированию.
3. Чтение экономических текстов и составление тематического лексического минимума.
4. Подготовка презентации фирмы.
5. Подготовка проекта "Ярмарка".
6. Написание рефератов.

7.1. Основная литература:

Тестовый практикум по русскому языку делового общения: Бизнес. Коммерция: базовый уровень / Н.Р.Дынькина, Л.С.Журавлева (отв. ред.), М.М.Калиновская и др. - М.: Рус. путь, 2002. - 103 с.

Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. - Ростов н/Д.: издательский центр "МарТ", 2002. - 512 с.

Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2002.

Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций. - М.: Флинта; НОУ ВПО "МПЦИ", 2010. - 376 с. (www.knigafund.ru)

Трофимова О.В., Купчик Е.В. Основы делового письма: учебное пособие. - М.: Флинта; Наука, 2010. - 304 с. (www.knigafund.ru)

7.2. Дополнительная литература:

Казанцева Г.В. Личные документы: требования к оформлению и образцы документов: учеб. пособие. - 3-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 40 с. (<http://www.knigafund.ru>)

Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА - М, 2002.

Энциклопедия этикета / Сост.О.И. Максименко. - М., 2000.

Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: Учебное пособие. - 2-е изд. - М.: Флинта, Наука, 1999.

Кузнецов Н.Н. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2012. (www.knigafund.ru)

Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред.

В.Н.Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 215 с. (www.knigafund.ru)

Петрова Ю.А. Культура делового общения. Учебное пособие. - М.: Ай Пи Эр Медиа, 2007. - 179 с. (www.knigafund.ru)

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловое общение: кодекс, национальные особенности, формы деловой коммуникации - <http://russiazkylt.livejournal.com/2874.html>

Е.Н. Скаженик. Практикум по деловому общению. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. - <http://www.aup.ru/books/m96/13.htm>

Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты - <http://www.ido.rudn.ru/ffec/rlang/rl11.html>

Особенности служебно-делового общения. - <http://mgup-vm.ru/russian/08.html>

Психология и этика делового общения - http://www.i-u.ru/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Деловое общение" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 032700.68 "Филология" и магистерской программе Русский язык как иностранный

Автор(ы):

Заялова Р.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

"__" _____ 201__ г.