

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 02.03.2025 18:05:41  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ  
МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.ДВ.04.01. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Укрупненная группа 38.00.00 «Экономика и управление»  
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль: Рекламный бизнес

Факультет маркетинга и торгового дела

Курс, форма обучения: 4-форма обучения очная;

4 –форма обучения очно-заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Донецк  
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, Профиль: Рекламный бизнес, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для очно-заочной формы обучения;

**Разработчик:** Рвачёва И.М., к.э.н., доцент кафедры маркетинга и торгового дела



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетинга и торгового дела

Протокол от «20» февраля 2024 года № 15

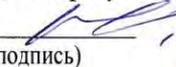
Зав. кафедрой

  
КАФЕДРА  
МАРКЕТИНГА И  
ТОРГОВОГО ДЕЛА  
(подпись)

И.М. Рвачёва

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета маркетинга и торгового дела

  
Д.В. Махносов  
(подпись)

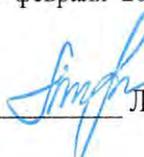
Дата «20» февраля 2024 г.



ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель  Л.В. Крылова  
(подпись)

© Рвачёва И.М., 2024 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.01 Экономика		
Модулей - 1	Профиль: Рекламный бизнес	<b>Год подготовки:</b>	
Смысловых модулей - 3		4-й	5-й
Общее количество часов для очной формы обучения – 108 часов		<b>Семестр</b>	
		8-й	10-й
		<b>Лекции</b>	
	12 час.	18 час.	
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – 2;  самостоятельной работы обучающегося – 4,5	Программа высшего образования: – программа бакалавриата	<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		10 час.	16 час.
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		-	-
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		85,15 час.	71,95 час.
		<b>Индивидуальные задания:</b>	
		3ТМК	Контрольная работа (36,05)
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>			
Зачет с оценкой	Зачет с оценкой		

Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет  
 для очной формы обучения – 22/85,15  
 для очно-заочной формы обучения – 34/71,95

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** формирование системы знаний будущих специалистов об особенностях делового общения, развитие у них коммуникативных способностей, приобретение навыков эффективного делового общения, умения использовать психологические знания в деловом взаимодействии.

**Задачи:** освоение студентами знаний и умений в области делового общения, его этических основ и делового этикета; овладение студентами навыками конструирования эффективных деловых отношений с различными категориями людей (в том числе с трудными партнерами), знакомство с типологиями деловых партнеров; изучение механизмов убеждения и влияния на людей в процессе делового общения. Обучение гибкому и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций; Повышение уровня осознанности собственных психологических особенностей, способствующих и препятствующих эффективному взаимодействию с людьми путем актуализации рефлексивного ресурса студента. Обучение студентов навыкам эффективной коммуникации в группе, развитие способности к эффективному взаимодействию при принятии групповых решений.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Деловое общение» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана. Необходимыми требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям специалистов при освоении данной дисциплины и приобретенными в результате освоения предшествующих дисциплин являются: владение основами психологии, менеджмента; владение знаниями философии; владение знаниями конфликтологии.

Изучение дисциплины «Деловое общение» базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин «Психология», «Этика и эстетика» по программе высшего образования.

Изучение учебной дисциплины «Деловое общение» позволит в дальнейшем эффективно осуществлять практическую деятельность.

## 4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2 <sub>УК-3</sub> При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-4</sub> Выбирает стиль делового общения на государственном языке и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.  ИДК-3<sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку на государственном языке и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.  ИДК-4<sub>УК-4</sub> Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.</p>
--	---

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** сущность и содержание процесса делового общения, его особенности в организационной среде; социально-психологические и этические проблемы делового общения, основы делового этикета; основные функции делового общения, условия и факторы, определяющие эффективность делового общения; закономерности межличностного восприятия, виды и формы деловой коммуникации; пути и способы предупреждения конфликтных ситуаций, и их конструктивного разрешения.

**Уметь:** эффективно строить деловые отношения; конструктивно вести себя в деловых конфликтах и в процессе принятия групповых решений

**Владеть:** навыками эффективного общения в типичных ситуациях практической деятельности.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Смысловой модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема

**Тема 1.** Введение в деловое общение. Основные характеристики общения.

**Тема 2.** Коммуникативная сторона общения.

**Тема 3.** Интерактивная сторона общения.

**Тема 4.** Перцептивная сторона общения.

**Смысловой модуль 2. Этика и этикет делового общения. Деловые переговоры и деловые письма.**

**Тема 5.** Этика делового общения

**Тема 6.** Этикет и культура делового общения.

**Тема 7.** Подготовка и проведение деловых переговоров.

**Тема 8.** Документационное обеспечение делового общения.

### Смысловой модуль 3. Конфликты и стрессы в деловом общении.

**Тема 9.** Конфликты и пути их разрешения.

**Тема 10.** Споры и психологическая характеристика стресса

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л 1		п 2	лаб 3	ин д <sup>4</sup>	СРС 5	л		п	лаб	инд	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема</b>												
Тема 1. Введение в деловое общение. Основные характеристики общения.	10	1	1			8	10,5	1	2			10
Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	10	1	1			8	10,5	1	2			10
Тема 3. Интерактивная сторона общения.	10	1	1			8	10,5	1	1			10
Тема 4. Перцептивная сторона общения	10	1	1			8	12,5	1	1			10
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>32</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>6</b>			<b>40</b>
<b>Смысловой модуль 2. Этика и этикет делового общения. Деловые переговоры и деловые письма.</b>												
Тема 5. Этика делового общения	12	1	1			12	12	1	2			5
Тема 6. Этикет и культура делового общения.	12	1	1			10	12	1	2			5
Тема 7. Подготовка и проведение деловых переговоров.	12	1	1			10	12	1	1			5
Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	12	1	1			10	12	1	1			5
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>42</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>			<b>20</b>
<b>Смысловой модуль 3. Конфликты и стрессы в деловом общении.</b>												

Тема 9. Конфликты и пути их разрешения	9	2	1			6	9	1	2			5
Тема 10. Споры и психологическая характеристика стресса.	8,4	2	1			5,15	7	1	2			6,95
Итого по смысловому модулю 3	<b>17,4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>11,15</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>4</b>			<b>11,95</b>
Всего по смысловым модулям	<b>105,4</b>	<b>12</b>	<b>10</b>			<b>85,15</b>		<b>18</b>	<b>16</b>			<b>71,95</b>
Катт	<b>0,6</b>						<b>1,8</b>					
Срэк												
ИК												
КЭ												
Каттэк	<b>0,25</b>						<b>0,25</b>					
Контроль												
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>10</b>			<b>85,15</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>16</b>			<b>71,95</b>

- Примечания: 1. л – лекции;  
2. п – практические (семинарские) занятия;  
3. лаб – лабораторные занятия;  
4. инд – индивидуальные задания;  
5. СРС – самостоятельная работа;  
6. ИНИР – индивидуальная научно-исследовательская работа

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	заочная обучения
1	Тема 1. Введение в деловое общение. Основные характеристики общения. Основные характеристики общения	1	2
2	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	1	2
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения	1	1
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	1	1
5	Тема 5. Этика делового общения	1	0,5
6	Тема 6. Этикет и культура делового общения.	1	0,5
7	Тема 7. Подготовка и проведение деловых переговоров.	1	1

8	Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	1	1
9	Тема 9. Конфликты и пути их разрешения	1	2
10	Тема 10. Споры и психологическая характеристика стресса	1	2
Всего:		<b>10</b>	<b>16</b>

### 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	форма обучения
	не предусмотрено		

### 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
1	Тема 1. Введение в деловое общение. Основные характеристики общения. Основные характеристики общения	8	10
2	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	8	10
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения	8	10
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	8	10
5	Тема 5. Этика делового общения	12	5
6	Тема 6. Этикет и культура делового общения.	10	5
7	Тема 7. Подготовка и проведение деловых переговоров.	10	5
8	Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	10	5
9	Тема 9. Конфликты и пути их разрешения	6	5
10	Тема 10. Споры и психологическая характеристика стресса	5,15	6,95
Всего:		<b>85,15</b>	<b>71,95</b>

### 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;  
- зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

2) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;  
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;  
- зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;  
- в форме электронного документа;

2) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;  
- в форме электронного документа.

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1.1 и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

### Задание № 2

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд

назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

### Задание № 3

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения

## 12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	15
- разноуровневые задачи и задания (тема 2)	5	5
- тестирование (темы 4,5,8)	5	15
- доклад (тема 1,3)	10	20
- контрольная работа (ЗТМК)	15	45
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине по заочной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-8)	5	15
- разноуровневые задачи и задания (тема 2)	5	5
- тестирование (темы 4,5,8)	5	15
- доклад (тема 1,3)	10	20
- контрольная работа (ЗТМК)	15	45
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

## Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.
24. Деловая беседа как основная форма делового общения.
25. Психологические аспекты переговорного процесса.
26. Публичное выступление.
27. Культура речи делового человека.
28. Невербальные особенности в процессе делового общения.

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл										Сумма, бал
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2				Смысловой модуль № 3		100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	5	10	10	15	10	5	10	15	10	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

### Дополнительная:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
2. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].

### Учебно-методические издания:

1. Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. Лавриненко В.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 415 с. [Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие - М.: Дашков и К, 2012. 528 с. [Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

3. Рвачёва И.М. Деловое общение [ Электронный ресурс ] : электрон. конспект лекций по дисц. для студ. направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профиль «Маркетинг», «Маркетинг услуг» всех форм обучения / И. М. Рвачева ; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского" , Каф. маркетинга и коммерческого дела . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Макаров Б.В., Непогода А.В. Психология делового общения: учебное пособие. Саратов: Издательство: Вузовское образование, 2012. 209 с. [Электронный ресурс]. Электронная Библиотечная Система IPRbooks (<http://iprbookshop.ru>).

### 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021– ]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?– ]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный

## **16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Деловое общение» предполагает использование материально-технического обеспечения - лекционную мультимедийную аудиторию. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, лабораторные занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Рвачёва Ирина Михайловна	Доцент кафедры маркетинга и торгового дела	Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2010 г, специальность «Менеджмент организаций», квалификация «Менеджер по торговле»	Кандидат экономических наук, тема диссертации: «Управление маркетинговой компетенцией предприятий», ДонНУЭТ, 2014	ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» Удостоверение о повышении квалификации 16 часов, «Работа в электронной информационно-образовательной среде» от 27.05.22 г. рег.номер 23/18461
				ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» Удостоверение о повышении квалификации «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 12.09-14.09.2022 г. Рег.номер. 1-13397