

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ И ПЕРСОНАЛОМ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ»
для студентов заочной формы обучения направления подготовки
38.03.03 «Управление персоналом»
Профиль «Управление персоналом и экономикой труда»**

Рассмотрено на заседании кафедры
управления бизнесом и
персоналом
Протокол № 7 от 21.02.17г.

Утверждено на заседании
учебно-издат. совета ДОННТУ
Протокол № 2 от 23.03.17г.

Донецк

2017

Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Деловое общение в управлении персоналом» (для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.03 – «Управление персоналом» / сост. В. В. Горощенко. – Донецк: ДОННТУ, 2017 – 15 с.

Методические указания включают тематическое содержание дисциплины «Деловое общение в управлении персоналом», необходимые требования к оформлению контрольной работы и ее оценке, содержание контрольной работы, вопросы для самопроверки, список рекомендованной литературы.

Составитель: к.э.н. В.В. Горощенко

Ответственный за выпуск: к.э.н., доц. И.А. Кондаурова

Рецензент: к.э.н., доц. И.В. Булах
к.п.н., доц. И.А. Горчакова

Содержание

Введение.....	4
Указания к выполнению контрольной работы.....	4
Необходимые требования к оформлению.....	6
Критерии оценки.....	8
Тематическое содержание курса.....	9
Темы контрольных работ.....	11
Вопросы для самопроверки.....	14
Рекомендованная литература.....	15

Введение

Контрольная работа является формой текущего контроля (оценки) знаний. Данный вид контроля позволяет объективно оценить уровень подготовленности и самостоятельности студента по одной из ключевых тем изучаемого курса «Деловое общение в управлении персоналом» в межсессионный период.

Выполнение работы предполагает самостоятельную работу студента по выбранной теме на основе изучения научной литературы.

Цель выполнения контрольной работы - формирование прочных знаний, навыков и умений студентов по предлагаемому курсу на основе следующих дидактических компонентов образовательного процесса:

1. Понимание теоретического материала изучаемого курса;

2. Формирование навыков:

- самостоятельной работы с различными видами источников по выбранной проблеме (теме);

- подбора, обработки и систематизации материала (информации) по выбранной теме;

- обобщения, формулирования выводов и оформления их в различной форме (текст, таблицы, графики, схемы);

Формирование умения грамотно и логично излагать письменно материал (информацию) по заявленной теме.

Контрольная работа по курсу «Деловое общение в управлении персоналом» предназначена для проверки степени усвоения студентами пройденного материала по данной дисциплине и является формой текущего контроля (оценки) знаний.

Дисциплина «Деловое общение в управлении персоналом» рассматривает вопросы социально-психологических основ делового общения; организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами); формирование основ этики и этикета делового общения и пр.

Указания к выполнению контрольной работы

Контрольная работа включает:

- титульный лист, оформленный по образцу;

- введение;

- содержание, включающее перечень структурных компонентов контрольной работы;

- три теоретических вопроса на которые требуется развернутый ответ с использованием актуальной информации и современных данных;

- заключение

- список использованных источников;

- приложения (если есть);

При выполнении контрольной работы необходимо придерживаться следующих требований:

1. В работе необходимо указать номер варианта индивидуального задания.

2. Ответ на каждый теоретический вопрос должен быть содержательными и полностью раскрывать сущность проблемы или явления.

3. Если после рецензирования контрольная работа имеет замечания, студент должен сделать необходимые исправления и дополнения.

Контрольная работа должна быть оформлена с использованием компьютерной техники.

Страницы следует пронумеровать и оставить поля для замечаний рецензента и исправлений (дополнений), которые студент должен внести после рецензирования.

Выполнение контрольной работы является обязательным условием для допуска студента к экзамену или зачету.

Необходимые требования к оформлению контрольной работы:

К оформлению контрольной работы предъявляются следующие требования:

1. Текст представляется в компьютерном исполнении (в виде исключения допускается рукописный вариант), без стилистических и грамматических ошибок.

2. Текст должен иметь письменную ориентацию, набираться через 1,5 интервала на листах формата А4 (210 x 297 мм). Для набора текста в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифты: Times New Roman, размер шрифта – 14 пт.

3. Поля страницы: левое – 2 см., правое – 1,0 см., нижнее – 2 см., верхнее – 2. Абзац (красная строка) должен равняться четырем знакам (1,25 см).

4. Выравнивание текста на листах должно производиться по ширине строк.

5. Каждая структурная часть контрольной работы (введение, разделы основной части, заключение и т. д.) начинается с новой страницы.

6. Заголовки разделов, введение, заключение, библиографический список набираются прописным полужирным шрифтом.

7. Не допускаются подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовков.

8. После заголовка, располагаемого посередине строки, точка не ставится.

9. Расстояние между заголовком и следующим за ней текстом, а также между главой и параграфом составляет 2 интервала.

10. Все страницы контрольной работы, кроме титульного листа, нумеруются арабскими цифрами. Номер проставляется вверху справа страницы.

11. Объем контрольной работы в среднем - 15-20 страниц (или 25-40 тыс. печатных знаков) формата А4, набранных на компьютере на одной (лицевой) стороне.

12. Все структурные части контрольной работы сшиваются в той же последовательности, как они представлены в структуре.

Титульный лист.

Титульный лист содержит следующие реквизиты: наименование министерства, вуза кафедры, название дисциплины и темы, номер группы, фамилия, имя и отчество исполнителя, фамилия, имя и отчество проверяющего.

Наименование темы контрольной работы на титульном листе должно соответствовать формулировке ее в перечне. Изменения допускаются только по согласованию с преподавателем (ведущим данный курс).

Титульный лист контрольной работы включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется.

Введение

Введение отражает значение и актуальность темы, а также цель, задачи и методы исследования используемые в работе. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует указывать «сделать». Правильно будет использовать глаголы «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.

Объем введение 1-2 страницы.

Содержание

В содержании пишется план изложения вопроса, список используемой литературы, приложения.

План – это логическая база рассмотрения проблемы (темы). План должен быть сложным, развернутым, включающим в виде параграфов и подпараграфов более дробные логические деления. Наименование каждого пункта плана (подпункта) приводится с новой строки. Против каждого из них с правой стороны листа указывается номер страницы. Приложения к работе имеют свой порядковый номер.

Теоретические вопросы

Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы.

Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник.

Таблицы, формулы и иллюстративный материал

Если таблица небольшая, лучше разместить ее в тексте сразу после упоминания. Под ней оставляют пояснение (например, «Таблица 5»). В самом тексте отсылаются на это пояснение.

Таблицы нумеруются. Для них требуются названия, передающие суть материала.

Заголовок может быть оформлен так:

Таблица 5

Факторы, влияющие на поведение индивидов в группе		
№	Факторы	Суть
1	Моральный климат	Влияние фактора проявляется в изменении поведения в связи с
...		

Объемные таблицы на несколько страниц переносят в приложения. На них просто дают ссылку в тексте.

Иллюстрации, рисунки, графики, фотографии, которые приводятся по тексту работы должны иметь нумерацию.

Они размещаются в тексте после первого упоминания и выравниваются по центру страницы. На следующей строке указывается наименование (подрисуночная надпись), которое также выравнивается по центру страницы.

Надпись начинается со слова «Рис.», далее следует номер рисунка.

На все рисунки документа должны быть приведены ссылки в тексте. Пример: Анализ опросов в группе 1 представлен на рис. 2.

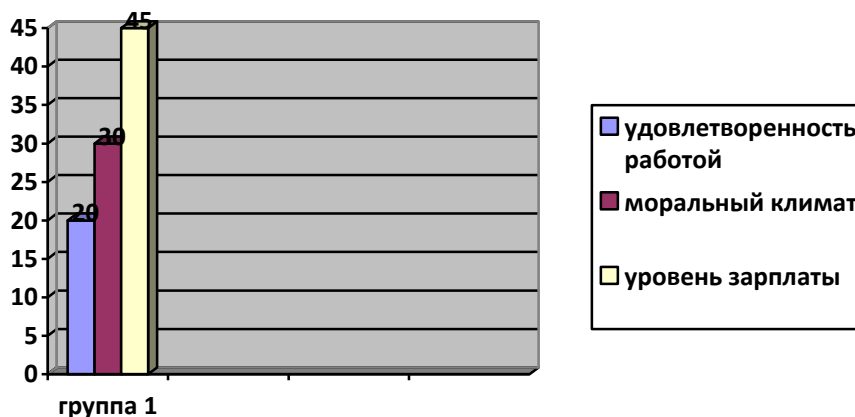


Рис.1 Анализ опросов в группе 1

Заключение

В заключении приводятся собственные выводы автора по итогам работы, а также ее практическая значимость.

Список литературы

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями ГОСТ.

Список литературы рекомендуется приводить по мере упоминания в тексте работы.

Ссылки на литературные источники оформляются в квадратных скобках, где вначале указывается порядковый номер по библиографическому списку, а через запятую номер страницы. Например: [1, С.23]

Приложения

К тексту контрольной работы как иллюстративный материал могут быть приложены «Приложения» в виде графиков, схем, таблиц, диаграмм. Приложения должны иллюстрировать, дополнять, объяснять информацию изложенную в работе (в основном тексте делаются сноски или ссылки на них).

Каждое приложение начинается на новой странице, на котором в правом углу пишется слово «ПРИЛОЖЕНИЕ», рядом указывается порядковый номер (цифрой без указания №) если приложений больше одного. Название приложения пишется по центру страницы.

Тестовые задания

При выполнении заданий в виде контрольных тестов необходимо переписать условие задания, затем указать правильный ответ и дать краткое обоснование сделанного выбора.

Критерии оценки

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями контрольной работы оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов);

- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);

- личные заслуги автора контрольной работы (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);

- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)

- культура оформления материалов работы (соответствие работы всем стандартным требованиям);

- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание

фактического материала, усвоение общих понятий и идей;

- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);

- качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов);

- использование литературных источников;

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу.

При положительном заключении работа допускается к защите, о чем делается запись на титульном листе работы.

При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Не допускается сдача скачанных из сети Internet контрольных работ.

В подобном случае работа не принимается к защите и вместо него выдается новая тема. Студент, не подготовивший контрольную работу, считается не выполнившим учебный план и не может быть допущен к зачету.

Тематическое содержание курса «Деловое общение в управлении персоналом»

Тема 1. Теоретические основы делового общения

Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникации и ее принципы. Модель коммуникативного процесса. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна. Перцептивная сторона общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.

Тема 2. Невербальные средства общения

Кинесические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика "удачного" и "неудачного" голоса. Признаки недостатков речи.

Тема 3. Речевая культура делового разговора

Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволительные и непозволительные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление.

Тема 4. Активные формы делового общения

Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.

Тема 5. Конфликты в деловой сфере

Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Посредники в конфликте и их функции.

Тема 6. Этика и этикет делового общения

Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. "Золотое" правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.

Тема 7. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях

Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (InstantMessengers). Этические

аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Тема 8. Стресс-менеджмент в деловом общении

Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия "стресс" и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.

Темы контрольных работ

Требования: полное, логичное и грамотное рассмотрение вопросов.

Вариант 1

Структура коммуникации и ее принципы.
Причины конфликтов.
Стандарты деловой переписки

Вариант 2

Подготовка к публичному выступлению.
Особенности визуального контакта.
Стили общения.

Вариант 3

Признаки стрессового напряжения и его причины.
Сущность, виды и функции делового общения.
Имидж делового человека.

Вариант 4

Профилактика и преодоление стресса.
Культура делового спора.
Посредники в конфликте и их функции.

Вариант 5

Развитие техники слушания.
Модель коммуникативного процесса.
Стратегия и тактика деловых переговоров.

Вариант 6

Использование электронной почты в деловых отношениях.
Сущность, функции и структура общения.
Особенности служебного этикета.

Вариант 7

Проксемические особенности общения.
Стили и виды слушания.
Характеристика понятия "стресс" и причины возникновения стрессов.

Вариант 8

Причины отрицательных эмоций.
Типология конфликтов.
Типичные ошибки в процессе слушания.

Вариант 9

Интерактивная сторона общения.
Стили делового общения.
Виды делового общения.

Вариант 10

Перцептивная сторона общения.
Формы делового общения.
Методы управления общением.

Вариант 11

Понятие культуры общения. Требования к общению
Культура речи.
Этапы делового общения.

Вариант 12

Социально-психологические особенности рабочей группы.
Морально-психологический климат и его динамика.
Характеристика эмоций.

Вариант 13

Барьеры в общении и их преодоление.
Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.
Характеристика взглядов человека.

Вариант 14

Характеристика теорий поведения.
Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
Культура деловой переписки.

Вариант 15

Приемы формирования аттракции.
Сущность, виды и функции делового общения.

Прием и общение с посетителями.

Вариант 16

Профессиональное выгорание и его профилактика.
Особенности телефонного общения.
Виды взглядов и их трактовка.

Вариант 17

Культура делового общения.
Подготовка деловых переговоров.
Понятие деловой беседы.

Вариант 18

Культура речи делового человека.
Классификация и характеристика конфликтов.
Механизмы воздействия на партнера.

Вариант 19

Стили делового общения.
Способы проведения групповых совещаний.
Понятие и слагаемые культуры речи.

Вариант 20

Виды делового общения.
Этапы делового общения.
Культура деловой переписки.

Вариант 21

Подготовка и ведение совещаний.
Факторы и симптомы профессионального выгорания.
Эмоции в жизни делового человека.

Вариант 22

Особенности общения с иностранными партнерами.
Психологические механизмы влияния на партнера.
Особенности телефонного общения.

Вопросы для самопроверки:

- 1 Что такое деловое общение?
- 2 Какие виды и функции делового общения? Назовите их.
- 3 Какова структура коммуникации?
- 4 Раскройте принципы, на которых строится коммуникативная система.
- 5 Какие виды делового общения Вы знаете?
- 6 Раскройте стили делового общения. Какой выбрали бы Вы?
- 7 Каковы формы делового общения?
- 8 Что собой представляет интерактивная сторона общения?
- 9 Что собой представляет перцептивная сторона общения?
- 10 Какие барьеры общения существуют?
- 11 Дайте понятие управлению общением.
- 12 Раскройте функции делового общения. Какая по Вашему должна быть первоочередной?
- 13 Опишите методы управления общением.
- 14 Кинесические и паралингвистические особенности общения. В чем их значение?
- 15 Опишите процесс подготовки к публичному выступлению.
- 16 Назовите методы эффективного слушания. Какие используете Вы?
- 17 Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Попробуйте составить.
- 18 Опишите какой должна быть технология ведения переговоров по-Вашему?
- 19 Подготовка и ведение совещаний. Опишите эти процессы.
- 20 Какова роль этики в деловом общении?
- 21 Назовите причины конфликтов.
- 22 Какие виды и характеристики конфликтов Вы знаете?
- 23 Имидж делового человека. Каким он должен быть?
- 24 Опишите роль современных информационных технологий в деловой коммуникации
- 25 Каковы признаки стрессового напряжения и его причины?
- 26 Как проводить профилактику и преодоление стресса?
- 27 Какие способы и приемы эмоциональной саморегуляции Вы знаете?
- 28 Опишите особенности телефонного общения и деловой переписки
- 29 Каковы этапы делового общения?
- 30 Социально-психологические особенности рабочей группы. Опишите их.
- 31 Морально-психологический климат и его динамика. Как бы вы описали его относительно своей группы?
- 32 Что такое профессиональное выгорание? Каковы методы его профилактики?
- 33 Какие психологические механизмы влияния на партнера Вам известны?
- 34 Культура делового спора. Назовите особенности.
- 35 Назовите особенности общения с иностранными партнерами.

Рекомендованная литература:

1. Самыгин, С. И. Деловое общение : учеб. пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – Москва : КНОРУС, 2012. – 440 с.
2. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
3. Чернышова, Л. И. Деловое общение: учеб. пособие / Л. И. Чернышова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учеб. для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва : Юрайт, 2013. – 463 с.
5. Сидоров, П. И. Деловое общение: учеб. для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – Москва : ИНФРА-М, 2012. – 384 с.
6. Зельдович, Б. З. Деловое общение: учеб. пособие / Б. З. Зельдович. – Москва : Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
7. Деловое общение: учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и Ко, 2011. – 528 с.
8. Измайлова, М. А. Деловое общение: учеб. пособие / М. А. Измайлова. – Москва : Дашков и Ко, 2009. – 252 с.
9. Архангельская, М. Д. Бизнес-этикет или игра по правилам / М. Д. Архангельская. – Москва : Эксмо, 2007. – 192 с.
10. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет : учеб. пособие для вузов / М. В. Колтунова. – Москва : Экономика, 2000. – 271 с.
11. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – Москва : Ось-89, 2008. – 320 с.
12. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учеб. / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – Москва : Инфра-М, 2010. – 432 с.
13. Этика деловых отношений: учеб. / В. К. Борисов [и др.]. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 176 с.
14. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие / О. А. Баева. – 2-е изд. – Минск : Новое знание, 2001. – 328 с.
15. Осецкая, А. И. Деловое общение стран АТР / А. И. Осецкая, Е. И. Свириденко, О. В. Александрова. – Владивосток : Изд-во ДВГУ, 2004. – 138 с.
16. Титова, Л. Г. Технологии делового общения: учеб. пособие / Л. Г. Титова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.
17. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э. Я. Соловьев. – Москва : Ось-89, 2013. – 320 с.
18. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. И. Леонов. – 4-е изд., стер. – Москва : Изд-во МПСИ; Воронеж : МОДЭК, 2010. – 256 с.
19. Мунин, А. Н. Деловое общение: курс лекций: учеб. пособие / А. Н. Мунин. – 2-е изд. – Москва : Флинта, 2010. – 376 с.