ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и управления

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Савельева И. П.
Пользователь: savelevaip
Дата подписания: 19.03.2021

И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ДВ.1.02.02 Психология делового общения
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Организация таможенного контроля
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,
к.психол.н., доц.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Морозова С. В.
Пользователь: morozovasv
Дата подписания: 22.10.2020

С. В. Морозова

Разработчик программы,
старший преподаватель

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Паршукова Л. П.
Пользователь: parshukovalp
Дата подписания: 19.10.2020

Л. П. Паршукова

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета разработчика
д.психол.н., доц.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Рыльская Е. А.
Пользователь: rylskaiaea
Дата подписания: 24.12.2020

Е. А. Рыльская

Зав.выпускающей кафедрой
Таможенное дело
к.экон.н., доц.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Степанов Е. А.
Пользователь: stepanovea
Дата подписания: 28.10.2020

Е. А. Степанов

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины: формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

Краткое содержание дисциплины

В результате освоения содержания дисциплины «Психология делового общения» студент должен: знать: основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов; уметь: анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; владеть: современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	Знать:основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в меж-личностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов;
	Уметь:анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и

	межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; применять психологические методы выявления фальсифицированного и контрафактного товара
	Владеть:современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности.
ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать:основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов;
	Уметь:анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;
	Владеть:современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности.
ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать:основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в

	процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов;
	Уметь:анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;
	Владеть:современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.19 Основы менеджмента	ДВ.1.01.02 Этика деловых отношений

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.19 Основы менеджмента	Знать: • методы получения, обобщения и использования управленческой информации при разработке управленческих решений и планов; Уметь: • использовать принципы и методы оптимизации организационного развития, уметь своевременно выявлять внутриорганизационные конфликты и разрабатывать пути их преодоления. Владеть • методами формирования и поддержания этичного климата в организации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия:	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	64	64
Выполнение письменной домашней работы (эссе)	16	16
Подготовка докладов, рефератов, презентаций	16	16
Работа с литературой (конспектирование)	16	16
подготовка к зачету	16	16
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Деловое общение как социально-психологическая категория	1	1	0	0
2	Перцептивная сторона общения	1	0	1	0
4	Интерактивная сторона общения	1	0	1	0
5	Невербальная коммуникация	1	0	1	0
6	Виды и формы делового общения	1	1	0	0
8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	3	2	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Их краткие характеристики. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень. Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоценность. Содержание, цель и средства общения. Цели общения: функциональные и объектные.	1
2	6	Виды и формы делового общения	1
3	8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2

5.2. Практические занятия, семинары

№	№	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-

занятия	раздела		во часов
1	2	Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации	1
2	4	Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна.	1
3	5	Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	1
4	8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Работа с литературой (конспектирование)	Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. 7. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.	16
Выполнение письменной домашней работы (эссе)	Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010 – 364 с. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 7-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 304 с. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 503 с. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 295 с. Введенская Л.А. Культура речи. – М.: ИД «Феникс», 2011. – 448 с. Каменска Е.Н. Психология и этика делового общения. – М.: ИД	16

	«Феникс», 2012. – 224 с. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб.пособие. - Изд. 2-е, испр. и доп. – М. ИД «Феникс», 2011. – 311 с. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.	
Подготовка к зачету	Коноплева Н.А. Психология делового общения –[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана. Васильева С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие– [Электронный ресурс] / Васильева С.А., Родионова Е.А. — Электрон. дан. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2008. – 124 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63785— Загл. с экрана.	16
Подготовка докладов, рефератов, презентаций	Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010 – 364 с. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 7-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 304 с. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 503 с. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 295 с. Введенская Л.А. Культура речи. – М.: ИД «Феникс», 2011. – 448 с. Каменска Е.Н. Психология и этика делового общения. – М.: ИД «Феникс», 2012. – 224 с. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. Павлова Л.Г. Основы	16

	делового общения: учеб.пособие. - Изд. 2-е, испр. и доп. – М. ИД «Феникс», 2011. – 311 с. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.	

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Ролевые игры, элементы тренинга общения	Практические занятия и семинары	ролевые игры с использованием невербальных средств общения, на умение взаимодействовать	1
Работа в группах	Практические занятия и семинары	Обсуждение механизмов социальной перцепции	1
Применение активных методов обучения, "контекстного" и "на основе опыта"	Практические занятия и семинары	Обмен опытом эффективного взаимодействия в конфликте	1
Анализ видеофрагментов	Практические занятия и семинары	Приобретение опыта наблюдения и анализа особенностей поведения людей в конфликтной ситуации	1

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	Защита реферата, презентаций, сообщений	1-10
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	Творческие задания	1-3
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	устный опрос (зачет)	1-32
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных	тестирование	1-40

	ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения		
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Творческие задания	1-3
Все разделы	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию	устный опрос (зачет)	1-32
Все разделы	ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	зачет	1-32

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Защита реферата, презентаций, сообщений	Защита творческой работы осуществляется индивидуально. Студентом предоставляется оформленный отчет. Оценивается качество оформле-ния, правильность выводов и ответы на вопросы (задаются 2 вопроса). При оценивании результатов мероприятия ис-пользуется балльно-рейтинговая система оцени-вания результатов учебной деятельности обуча-ющихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Общий балл при оценке складывается из следу-ющих показателей (за каждую ра-боту): - демонстрирует яркую, интересную информативную презентацию, дает развернутый комментарий по ходу презентации. – 1 балл - выводы логичны и обоснованы – 1 балл - оформление работы соответствует требованиям – 1 балл - правильный ответ на один вопрос – 1 балл Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия (за каждую работу) – 0,5.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60% Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%
тестирование	Студентам выдаются тестовые задания. Работы сдаются преподавателю на проверку. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 мин. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 % Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
устный опрос (зачет)	Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 мин. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 % Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Защита реферата, презентаций, сообщений	Тематика рефератов, докладов, эссе 1. Стресс и стрессоустойчивость. 2. Антиконфликтные модели поведения. 3. Толерантность в конфликтах. 4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 5. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. 6. Проксемические особенности невербального общения. 7. Имя человека и его характер. 8. Визуальный контакт. 9.История ораторского искусства. 10. Великие ораторы мира и их речи. 11. Культура речи и ее значение при обслуживании гостей. 12.Учет гендерных особенностей в процессе работы коллектива. 13. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых. 14. Тесты по выявлению типов личностей: авторы, примеры. 15. Макро и микро среда личности.
тестирование	Интерактивная сторона общения отражает процесс а) упорядоченной смены коммуникативных ролей б) восприятия и понимания другого в) обмена информацией Человек, мыслящий ощущениями, считается: а) кинестетиком б) аудиалом в) визуалом Кооперация – это тип взаимодействия, когда партнеры … а) уважают друг друга; б) имеют общие цели; в) достигли согласия о целях и стремятся его не нарушать; г) имеют собственные цели и противоборствуют. . Стиль поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого. а) альтруизм; б) компромисс; в) уклонение; г) приспособление Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией: а) отсрочка; б) подавление; в) превращение в деловой разговор.
устный опрос (зачет)	Вопросы к зачету. 1. Основные принципы и понятия предмета «Психология делового общения». 2. Функции общения и его виды. 3. Структура общения, уровни и средства общения. 4. Основные законы общения. 5. Перцептивная сторона общения. 6. Механизмы социальной перцепции. 7. Коммуникативная сторона общения. 8. Вербальное общение: характеристика, типы, методики. 9. Невербальное общение: характеристика, типы, методики. 10. Интерактивная сторона общения. Конституционные концепции Э.

	Кречмера и У. Шелдона. 11. Конфликт и основные стратегии его разрешения 12. Основные формы делового общения. 13. Роль переговоров в организации делового общения. 14. Трансактный анализ взаимодействий. 15. Основные концепции личности и психология общения.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология Текст учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения Учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др.; Под ред. В. Н. Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2002. - 415 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Вопросы психологии ,науч. журн. ,Рос. Акад. образования, Коллектив ред.
2. Управление персоналом ,деловой журн. ,АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез"
3. Кадровое дело ,практ. журн. по работе с персоналом ,ЗАО "Актион-Медиа"

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Паршукова Л.П. Психология делового общения

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Паршукова Л.П. Психология делового общения

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Руденко, А.М. Конфликтология: учебное пособие для бакалавров. [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. — 316 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70131 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

2	Дополнительная литература	Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44272 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Методические пособия для самостоятельной работы студента Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. –[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. - eLIBRARY.RU Интернет / Свободный	eLIBRARY.RU	Интернет / Свободный
4	Основная литература	Коноплева Н.А. Психология делового общения –[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Васильева С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие– [Электронный ресурс] / Васильева С.А., Родионова Е.А. — Электрон. дан. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2008. – 124 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63785— Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары		мультимедийная техника
Лекции		мультимедийная техника
Контроль		основное оборудование , мультимедийная техника

самостоятельной работы		