

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 17:17:37
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03«Гостиничное дело»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Гостиничное дело

(наименование образовательной программы)

очная

(форма обучения)

2026
Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Сипунова Нелли Николаевна, старший преподаватель кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, профессор, доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой управления в сфере гостеприимства и гостиничного бизнеса.

Рабочая программа дисциплины Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства одобрена на заседании кафедры управления в сфере гостеприимства и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

ОТФ/ ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
ФГОС ВО № 515 от 8 июня 2017 г. по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах	УК-3.1 3-1 Знает: основные приемы и нормы социального взаимодействия, включая понятия и методы конфликтологии. УК-3.1 У-1 Умеет: осуществлять продуктивное взаимодействие и соблюдать толерантное поведение в конфликтных ситуациях.
	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.	УК-4.1 3-1 Знать основные теоретические направления, подходы и современные тенденции развития психологической науки. УК-4.1 3-2 Знать базовые проблемы психологической науки

					<p>УК-4.1 У-1 Умеет владеть историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности.</p> <p>УК-4.1 У-2 Умеет сравнивать и сопоставлять психологические теории по методологическим подходам</p> <p>УК-4.1 У-3 Умеет находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения</p>
	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	<p>УК-5.1 3-1 Знает основные этапы развития России и культурные традиции различных групп.</p> <p>УК-5.1 У-1 Умеет проявлять уважение и учитывать эти особенности в межкультурном взаимодействии.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы/108 академических, 81 астроном. часов на очной и заочной форме обучения.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 42 /12(заочное обучение) ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16/4 ак.час на лекции и 24/6 ак.час на практические занятия. 66/92 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.16 «Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре по очной форме обучения (на 1 курсе в 1, 2 семестре – по заочной) и обеспечивает овладение бакалаврами универсальными компетенциями, призванными повысить их психологическую грамотность и связанными с получением общего представления об основных категориях, фундаментальных понятиях и теориях психологической науки, обеспечением целенаправленного личностного развития, основанного на освоении базовых знаний о закономерностях психической деятельности человека и осознании жизненных ценностей, что является залогом успешности в будущей профессиональной деятельности и личной жизни.

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения таких дисциплин, как «История гостеприимства».

Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства реализуется совместно с изучением дисциплин: Б1.0.12 Лидерство Б1.О.11 Основы конфликтологии

Дисциплина закладывает теоретический и методологический фундамент для овладения обучающимися следующими дисциплинами профессиональной подготовки: Б1.О.17 Межкультурные деловые коммуникации, Б1.О.26 «Маркетинг организаций сферы гостеприимства» (5

семестр), Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент» (6 семестр), Б1.В.01 «Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия» (5 семестр).

Освоение компетенции готовит обучающегося к решению проектного, маркетингового и технологического типов задач в будущей профессиональной деятельности.

Объем дисциплины, реализуемый с применением СДО: количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся: всего с применением СДО – 66/92 а.ч.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при подготовке и сдаче государственного экзамена.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачёт с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тЭК	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Деловое общение и коммуникация как механизм формиро	24	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	16	УО

	вания отношений: понятие, характеристика, структура.													
Тема 2	Устные средства и письменные формы осуществления делового общения.	26	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	18	Д
Тема 3	Этика делового общения и деловой этикет.	28	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	16	Т
Тема 4	Психологические аспекты организационной культуры(беседы	28	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	16	ДИ

	, переговоры, конфликты, публичное выступление.													
Промежуточная аттестация														Зачёт с оценкой/ ЗаО
Итого		144	16	0	0	24	0	0		9	0	0	95	

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)				СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк					К о н т р о л ь	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Тема 1	Деловое общение и коммуникация как механизм формирования отношений: понятие,	24	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	22		УО

	характеристика, структура.													
Тема 2	Устные средства и письменные формы осуществления делового общения.	26	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	24	Д
Тема 3	Этика делового общения и деловой этикет.	27	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	24	Т
Тема 4	Психологические аспекты организационной культуры(беседы, переговоры, конф	25	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	22	ДИ

	ликты, публично е выступле ние.													
Промежуточная аттестация														Зачёт с оценкой/ ЗаО
Итого		144	4	0	0	6	0	0		4		0	130	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

УО-устный опрос, Д- доклад, Т- тестирование, ДИ-деловая игра.

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: лекция-диалог, работа в малых группах, деловая игра. Темы 1-4 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловое общение и коммуникация как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура. УК-5.1.

Понятие отношений. Сущностные характеристики отношений. Структурные параметры отношений. Общение как механизм формирования отношений. Понятие общения. Общение в системе человеческих потребностей. Общение в процессе социализации человека. Общение и деятельность, их взаимосвязь. Общение и коммуникация: общее и особенное. Диалогичность как сущностная черта общения. Субъект и объект общения. Типология общения. Уровни общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, групповое, массовое общение.

Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 2. Устные средства и письменные формы осуществления делового общения. УК-4.1.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Сопровождения и собрания. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста.

Особенности официально-делового стиля. Язык служебных документов. Приказ, протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма. Поздравления. Извинения. Некролог и соболезнования. Письма-ответы с благодарностью. Служебные записки для внутренней коммуникации.

Тема 3. Этика делового общения и деловой этикет УК-5.1

Этика делового общения. Понятие и содержание. Профессиональная этика. Деловой этикет. Структура этикета. Функции этикета. Этикет приветствия. Визитная карточка. Телефонный этикет. Этикет делового подарка. Национальные особенности делового общения. Приемы и их организация.

Тема 4. Психологические аспекты организационной культуры (беседы, переговоры, конфликты, публичное выступление. УК-3.1

Культура речи в деловом общении. Культура полемики и дискуссии. Особенности речевого поведения, создание психологического микроклимата. Особенности поведения в переговорном процессе. Аргументация. Конфликты в деловых отношениях, их причины и сущность. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно

из нескольких вариантов предложенных		<ol style="list-style-type: none"> 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

УО-устный опрос, Д- доклад, Т- тестирование, ДИ-деловая игра.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Деловое общение и коммуникация как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура. УК-5.1.

Устный опрос: (см.п.3.2.)

1. Назовите коммуникативные приёмы и техники, которые вы используете в общении: установка контакта с собеседником; создание доверительной

атмосферы общения и др.

2. Назовите психологические характеристики человека, которые у Вас вызывают раздражение или радость.

3. Обоснуйте требования к деловому общению, какие на Ваш взгляд, уже не актуальны.

Тема 2. Устные средства и письменные формы осуществления делового общения. УК-4.1.

Доклад

Темы докладов: Невербальное поведение и общение

1. Поведенческие особенности человека, свидетельствующие о лжи.
2. Невербальные особенности: прикосновение рук к лицу
3. Особенности мимики: взгляд, улыбка
4. Позы человека, характеризующие его уверенность.
5. Позы человека, демонстрирующие волнение, страх, неуверенность
6. Внешний вид делового человека.
7. Визитная карточка-важный элемент делового человека.

Тема 3. Этика делового общения и деловой этикет УК-5.1

Тестовые задания с инструкцией по выполнению: Темы 3 (см.п.3.2.)

Тестирование проходит с использованием LMS Moodle или в письменной форме. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.

Задание открытого типа с развернутым ответом

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ.

1. Назовите основные требования к оформлению документов.
2. Назовите недостатки или ошибки при составлении текстов.
3. Из каких семи элементов состоит деловое письмо? Назовите и обоснуйте.

Тема 4. Психологические аспекты организационной культуры (беседы, переговоры, конфликты, публичное выступление. УК-3.1

Деловая игра

- Тема игры: «Организация и проведение переговоров о создании совместного гостиничного комплекса»

Деловая игра представляет собой моделирование проведения переговоров. Студенты заранее согласовывают предлагаемые обстоятельства, затем данные условия предлагают командам.

Цель проведения деловой игры продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, сплочение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основным этапом – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,1	10
КТ 4	100	0,2	20
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

Наименование контрольной точки	Тема	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	Тема1	Устный опрос	10
КТ 2	Тема2	Доклад	20
КТ 3	Тема3	Тестирование	10
КТ 4	Тема 4	Деловая игра	20
Итого:	x	0,6	60

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания устного опроса:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы (понятия)</i>	0-20	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	0-20	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Примеры, их обоснованность (историческая, культурная, юридическая)</i>	0-20	<i>Точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения, умение аргументировать, отстаивать свою позицию</i>	0-20	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	0-20	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы (понятия)</i>	0-20	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	0-20	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Наличие практических образцов и примеров</i>	0-20	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Наглядность (презентация) изложения</i>	0-20	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы. Презентация состоит из не менее 10-12 слайдов, содержательна, информационна, иллюстративна</i>
<i>Оригинальность (наличие кейсов,</i>	0-20	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения,</i>

<i>разбор проблемных ситуаций)</i>		<i>инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

3. Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	0	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	25	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	50	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	75	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	100	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

4. Критерии оценивания деловой игры:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы (понятия)</i>	0-40	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Работа в команде</i>	0-20	<i>Слаженность и участие всех членов команды</i>
<i>Наглядность (презентация) изложения</i>	0-20	<i>Наличие дидактических материалов (атрибутики). Заранее подготовленной</i>
<i>Оригинальность (наличие кейсов, разбор проблемных ситуаций)</i>	0-20	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).
Нет необходимости

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация **зачет с оценкой** проводится в устной форме по билетам. Содержание билета по дисциплине состоит из двух частей: теоретические и практические вопросы.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачёта с оценкой*.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачёту с оценкой.

Задание открытого типа с развернутым ответом

по темам 1,2,3,4 (см.п.3.2.)

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.

2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.

3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.

4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.

5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.

6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.

7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.

8. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.

9. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное,

конвергентное мышление.

10. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.

11. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

12. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

13. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

14. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

15. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.

16. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.

17. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.

18. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.

19. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.

20. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

21. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.

22. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.

23. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

24. Конфликт в лично-эмоциональной сфере и его влияние на деловое общение.

25. Этика делового общения.

26. Современные взгляды на место этики в деловом общении.

27. Общие этические принципы и характер делового общения.

28. Речевой этикет.

29. Правила и этикет общения в соц.сетях.

30. Психологические типы личности и их учет при организации делового общения

31. Учет при организации делового общения достижений современной психологии.

32. Организация деловых переговоров

33. Характеристика основных методов ведения деловых переговоров.

34. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

35. Документационное обеспечение делового общения: сущность, необходимость виды.

36. Деловая беседа, сфера применения, основные этапы организации и проведения.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.	1. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: 1. за “Т” – образным столом; 2. за круглым столом; 3. за журнальным столиком; 4. этот психологический аспект не

предложенных	<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа</p> <p>3. Выбрать один верный ответ</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В)</p>	<p>учитывается.</p> <p>2. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. очки с затемненными стеклами; 2. располагающий взгляд 3. доброжелательная улыбка 4. строгий деловой костюм 												
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)</p>	<p>1. Установите соответствие между понятиями и определениями</p> <table border="1" data-bbox="890 837 1481 1615"> <tr> <td data-bbox="890 837 1139 1182">1)Этика</td> <td data-bbox="1139 837 1481 1182">а) –установленный формализованный распорядок действий, регламентирующий проведение официальных церемоний</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1182 1139 1357">2)Этикет</td> <td data-bbox="1139 1182 1481 1357">б) –порядок обрядовых действий</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1357 1139 1485">3)Ритуал</td> <td data-bbox="1139 1357 1481 1485">с) –наука о нравственности</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1485 1139 1615">4)Церемония</td> <td data-bbox="1139 1485 1481 1615">д) –Совокупность правил поедения</td> </tr> </table> <p>2. Установите соответствие между понятиями и определениями</p> <table border="1" data-bbox="890 1731 1481 2040"> <tr> <td data-bbox="890 1731 1139 1910">Вид организационной структуры</td> <td data-bbox="1139 1731 1481 1910">Описание организационной структуры</td> </tr> <tr> <td data-bbox="890 1910 1139 2040">1 Архетип</td> <td data-bbox="1139 1910 1481 2040">а) теория личности, созданная З.Фрейдом</td> </tr> </table>	1)Этика	а) –установленный формализованный распорядок действий, регламентирующий проведение официальных церемоний	2)Этикет	б) –порядок обрядовых действий	3)Ритуал	с) –наука о нравственности	4)Церемония	д) –Совокупность правил поедения	Вид организационной структуры	Описание организационной структуры	1 Архетип	а) теория личности, созданная З.Фрейдом
1)Этика	а) –установленный формализованный распорядок действий, регламентирующий проведение официальных церемоний													
2)Этикет	б) –порядок обрядовых действий													
3)Ритуал	с) –наука о нравственности													
4)Церемония	д) –Совокупность правил поедения													
Вид организационной структуры	Описание организационной структуры													
1 Архетип	а) теория личности, созданная З.Фрейдом													

		<p>2. Перцепция</p> <p>3.Сублимация</p> <p>4.Психоанализ</p>	<p>b) в теории З.Фрейда форма замещения, при которой импульсы направляются на социально приемлемую активность.</p> <p>с) универсальный образ и символ, содержащийся в коллективном бессознательном (герой, мудрец)</p> <p>d) Межличностное восприятие друг друга субъектами общения.</p>
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1.Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г)</p>	<p>1 Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. необходимо контролировать свои движения и мимику; 2. стараться интерпретировать реакции партнера; 3. понимать язык невербальных компонентов общения; 4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами <p>2. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в ситуациях стресса; 2. в затруднительных ситуациях; 3. для пояснения сказанного; 4. служат признаком переживаний; 5. все перечисленные выше случаи 	
<p>Задание закрытого типа</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст</p>	<p>1. Расставьте в правильном порядке составляющие эмоционального</p>	

<p>на установление последовательности</p>	<p>задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135)</p>	<p>интеллекта Д.Гоулман</p> <p>a) управление отношениями(эмоциями других);</p> <p>b) самомотивация;</p> <p>c) понимание ил осознание своих эмоций;</p> <p>d) управление своими эмоциями;</p> <p>e) понимание ил осознание эмоций других</p> <hr/> <p>2.Технология подготовки к выступлению, расставьте в правильной последовательности</p> <p>a) формулировка ключевых идей</p> <p>b) анализ ситуации</p> <p>c) финал</p> <p>d) постановка цели</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>1.Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>1. Какое из перечисленных определений соответствует цели деловой коммуникации:</p> <p>a) передача эмоционального отношения в процессе взаимодействия;</p> <p>b) регулирование поведения людей в процессе общения;</p> <p>c) организация и оптимизация определённого вида деятельности</p> <hr/> <p>2. Если во время разговора ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:</p> <p>a) он готов внимательно вас</p>

	5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования)	слушать; b) ему приятно с вами общаться, он заинтересован; c) ему не интересна тема беседы, он не согласен с вами; d) ему просто некуда девать руки.
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	1. Укажите различия в понятиях коммуникация и общение
		2. Объясните роль эмпатии и рефлексии в деловом общении

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные</i>	30-39

<i>практические задания с небольшими неточностями.</i>	
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Нет необходимости

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Указанная дисциплина изучается на протяжении 1-го семестра и завершается зачётом с оценкой. При организации и планировании времени, необходимого для изучения тем, рекомендуется ориентироваться на положения данной учебной программы. Темы дисциплины подразумевают самостоятельную работу студентов с российскими и международными документами и научными статьями, перечень которых представлен в данной Программе в списке рекомендованной литературы

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Подготовка к практическим(семинарским) занятиям

Каждый обучающийся должен:

- Изучить рекомендованную учебную литературу;
- Подготовить ответы на все вопросы семинара;
- Подготовить доклад в соответствии с полученным заданием.

На семинарских занятиях студент имеет возможность показать и проверить глубину освоения материала, знание категорий и умение пользоваться приобретенными знаниями для аргументированной и доказательной собственной оценки процессов психологии делового общения. Эффективность подготовки к семинарским занятиям и освоения материала в целом значительно возрастает, если студент при подготовке и в ходе самого семинара, выступая с докладом, готовит и использует мультимедийные средства, демонстрируя слайды презентации. Докладываемый материал должен иллюстрироваться не только наглядными средствами, но и примерами из текущей профессионально-деловой жизни.

Самостоятельная работа

В рамках самостоятельной работы студенты изучают теоретический материал в целях подготовки к докладу и тестированию, готовятся к деловой игре, в рамках которой демонстрируются, полученные в период обучения, умения и навыки.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и промежуточному контролю. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса и тестированием. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и, по возможности, дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему семинару по всем вопросам, обозначенным в методическом пособии. Не выясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует

постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или письменного тестирования. Типовые

тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Устный опрос.

Этот вид работы предусмотрен на семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого семинарского занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3-х минут монологической речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана семинарского занятия является разновидностью устного опроса. На семинарских занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на семинарских занятиях рассматривается как устный опрос.

Деловая игра

Цель проведения деловой игры продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основной этап – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А.

- Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 392 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-468392>.
2. Леонов, Николай Ильич. Психология делового общения.- - Москва : Юрайт, 2022. - 392 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-494141>
 3. Виговская, Мария Евгеньевна. Психология делового общения : учебное пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 139 с. - Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html>
 4. Кошечая, Ирина Петровна. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 304 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=360749>.

8.2. Дополнительная литература

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / [А. В. Брега, Г. В. Брега, В. Н. Лавриненко и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2021. - 350 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-469815>.
2. Соболевников, Валерий Васильевич. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под ред. В. В. Соболевникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 202 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-473522>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант. Англоязычные ресурсы*
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрено

8.4 Интернет-ресурсы

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

1) <http://www.gramota.ru>

2) <http://www.slovari.ru>

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

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям), звуковые динамики, микрофон

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office
- Microsoft Power Point
- «МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ;
- «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса;
- Я-мессенджер
- СДО Академии <https://lms.ranepa.ru/>.