

Министерство просвещения Российской Федерации
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет
Кафедра социальной работы, управления и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.07.02 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В МЕДИАЦИИ

Уровень высшего образования	Бакалавриат
Направление подготовки	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль	«Психологическое консультирование и медиация в социальной сфере»
Форма обучения	Очная

Рабочая программа дисциплины «Основы профессионального общения в медиации». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Нижний Тагил, 2021. 12 с.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (№ 122 от 22.02.2018)

Автор: канд. социол. наук, доцент кафедры УСР _____ И.В.Белоусова

Одобрена на заседании кафедры УСР 13 мая 2021 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой УСР _____ О.В. Калашникова

Рекомендована к печати методической комиссией СГФ 13 мая 2021 г., протокол № 9.

Председатель методической комиссии СГФ _____ Н.А.Тарасова

© Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный профессионально-педагогический университет», 2021.

© И.В.Белоусова, 2021.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы.....	5
4.2. Учебно-тематический план	5
4.3. Содержание дисциплины	6
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	7
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ.....	8
6.1. Организация самостоятельной работы студентов.....	8
6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации	9
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	11
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины — формирование готовности к осуществлению процесса общения в медиации во всем его многообразии, включая виды, уровни, функции, структурный анализ, теоретические и методологические основы этого процесса.

Задачи дисциплины:

- изучение сущности предмета и основных уровней общения в социальной сфере с различными категориями граждан;
- освоение понятийного аппарата, терминологии, определений и формулировок, отражающих правовые аспекты профессиональной деятельности;
- приобретение навыков профессионального общения в медиации;
- формирование убеждения в важности комплексного подхода к выбору тактики общения для решения поставленных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Основы профессионального общения в медиации относится к дисциплинам обязательной части программы подготовки бакалавров по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование как составная часть модуля технологии медиации.

Содержание программы обусловлено вводным и, одновременно, базовым характером дисциплины в процессе формирования психологической компетентности будущего специалиста в сфере педагогики и психологии.

«Основы профессионального общения в медиации» имеет связь с целым рядом дисциплин психолого-педагогического модуля., в рамках которого осуществляется становление ряда общепрофессиональных компетенций. Непосредственно Основы профессионального общения в медиации связано с такими дисциплинами, как «Дискуссионные технологии в медиации», «Основы профессиональной этики».

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Совместная и индивидуальная учебная и воспитательная деятельность обучающихся	ОПК3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов	ИОПК 3.1. Знает основные требования федеральных государственных образовательных стандартов, предъявляемые к организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями
		ИОПК 3.2. Умеет организовать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, применяя технологии инклюзивного образования
		ИОПК 3.3. Подготовлен к взаимодействию с другими специалистами для организации психолого-медико-педагогического консультирования и оказания адресной помощи обучающимся с особыми образовательными потребностями

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Построение воспитывающей образовательной среды	ОПК4. Способен осуществлять духовно-нравственное воспитание обучающихся на основе базовых национальных ценностей	ИОПК 4.1. Знает общие принципы и подходы к реализации процесса воспитания; методы и приемы формирования ценностных ориентаций обучающихся, развития нравственных чувств, формирования нравственного облика, нравственной позиции и нравственного поведения
		ИОПК 4.2. Умеет использовать ситуации, складывающиеся в процессе образовательной деятельности, для воспитания у обучающихся нравственной позиции, духовности, ценностного отношения к человеку
		ИОПК 4.3. Применяет различные методы и приемы становления нравственного отношения обучающихся к окружающей действительности, способы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ИОПК 7.1. Знает закономерности возрастного развития обучающихся, социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ
		ИОПК 7.2. Умеет выявлять и анализировать поведенческие и личностные проблемы обучающихся, связанные с возрастными особенностями их развития и психологическими особенностями личности
		ИОПК 7.3. Способен обосновывать и выбирать необходимые формы, методы, приемы взаимодействия с участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с целями и задачами реализуемых образовательных программ

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Вид работы	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	72
Контактная работа, в том числе:	16
Лекции	6
Практические занятия	10
Самостоятельная работа	56
Подготовка к зачету, сдача зачета	-

4.2. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа		Сам. работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практ. занятия		
Тема 1 Общение как социально-психологическая категория	14	2	2	10	Обсуждение вопросов ПЗ, устный опрос, сообщение, задания для самостоятельной работы, тест, дискуссия
Тема 2 Структурные компоненты профессионального общения	14	2	2	10	Обсуждение вопросов ПЗ, устный опрос, сообщение
Тема 3 Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения	16	2	2	12	Обсуждение вопросов ПЗ, устный опрос, сообщение, задания для самостоятельной работы, круглый стол
Тема 4 Неэффективная коммуникация	14	0	2	12	Обсуждение вопросов ПЗ, сообщение, задания для самостоятельной работы
Тема 5 Деловое общение. Виды делового общения	14	0	2	12	Обсуждение вопросов ПЗ, сообщение
Подготовка и сдача зачета	-	0	0	-	
Всего по дисциплине	72	6	10	56	

4.3. Содержание дисциплины

Тема 1 Общение как социально-психологическая категория

Этимология понятия «общение» в различные исторические эпохи. Общее представление о теории и практике общения в психологии. Проблема общения в отечественной и зарубежной психологии. Основные психологические теории, раскрывающие сущность процесса общения. Функции и уровни общения.

Речь как основной канал вербальной коммуникации. Речевое взаимопонимание. Построение вербального сообщения в различных видах деятельности. Особенности речи в социально-ориентированном общении. Невербальная коммуникация. Основные каналы невербальной коммуникации. Сознание и бессознательное в общении с другими людьми. Построение невербального сообщения. Проблема интерпретации невербального поведения. Межличностная аттракция. Чувства и эмоции в общении. Межличностное восприятие. Психологические основы и закономерности понимания. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании других людей. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения. Межличностные ритуалы. Феномен личного влияния. Понятие личного влияния. Личное влияние, власть и лидерство. Коммуникативно-личностный потенциал влияния. Вербальное и невербальное общение. Специфика и компоненты вербального и невербального общения специалиста.

Тема 2 Структурные компоненты профессионального общения

Понятие профессионального общения. Социально-психологический и социально-педагогический блоки профессионального общения. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный и аффективный, перцептивный и практический информационный,

аффективный и регулятивный когнитивный, аффективный и поведенческий уровни. Продуктивность общения.

Психолого-педагогические факторы различных форм общения. Анализ механизма общения. Нравственная культура работника. Характер коммуникативного взаимодействия.

Тема 3 Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения

Факторы успешного общения. Понятие, критерии и уровни успешности общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Стил ь общения как фактор успешности. Технологии эффективного общения. Организация обратной связи как важная составляющая процесса общения.

Виды психологического влияния и воздействия в общении. Влияние публики. Благорасположенность. Влияние авторитета. Влияние дефицита ресурса, времени. Автоматизмы и стереотипы поведения в общении. Уменьшение диссонанса и рациональное поведение. Управление общением.

Тема 4 Неэффективная коммуникация

Психология неадекватного оправдания. Нарушения, барьеры, трудности общения. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Дефицитное общение. Одиночество, аутистичность и отчужденность. Трудности и дефекты в общении. «Барьеры» непонимания в процессе общения.

Комплексные трудности в общении. Дефектное общение. Деструктивное общение. Корыстные формы общения. Вранье, обман, ложь. Эгоизм как основа деструктивного общения. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Источники агрессивности, закономерности агрессивного поведения и взаимодействия. Криминогенное общение.

Тема 5 Деловое общение. Виды делового общения

Виды и типы делового общения. Отличие делового общения от общения в широком смысле. Отличие делового общения от неофициального (интимно-личностного) общения.

Особенности делового общения специалиста. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста.

Влияние личностных установок и ожиданий на процесс и результат общения. Особенности «Я-концепции» личности на ее эмоциональное состояние в процессе общения. Самораскрытие личности в процессе общения. «Я - концепция»: самоанализ и его эффективность, самопрезентация, самомониторинг как возможность самораскрытия личности. Настроение как базовая категория психологии общения. Классификация настроения. Личность и стресс. Способы регулирования состояния.

Способы понимания состояния других людей. Творчество в общении. Психофизиологические аспекты состояния, поведения и деятельности. Социальная перцепция специалиста в процессе общения с клиентом. Социальная перцепция. Первое впечатление и точность интерпретации. Направленное формирование первого впечатления. Межличностное понимание. Социальная работа как коммуникативная профессия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение по дисциплине «Основы профессионального общения в медиации» целесообразно построить с использованием компетентностного подхода, в рамках которого образовательный процесс строится с учетом специфики будущей профессиональной деятельности студентов. Содержание лекций предусматривает изучение теоретических вопросов, связанных с освоением основ профессионального общения, рассмотрением специфики общения в медиации. На практических занятиях осуществляется анализ особенностей профессионального общения в медиации.

Лекционные занятия должны стимулировать познавательную активность студентов, поэтому преподавателю необходимо обращаться к примерам, взятым из практики, включать проблемные вопросы, применять визуальные средства обучения.

На практических занятиях необходимо применять интерактивные методы обучения: разбор конкретных правовых ситуаций, учебные дискуссии, деловые игры. При организации образовательной деятельности следует использовать как индивидуальные, так групповые формы работы.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов включает изучение вопросов, вынесенных за рамки аудиторных занятий, расширение и углубление знаний по темам, рассмотренным на лекционных занятиях. При подготовке к практическим занятиям студенты изучают учебные тексты, выполняют тренировочные задания, разрабатывают проекты, готовят доклады. Письменные работы преподавателем проверяются выборочно, устные выступления оцениваются в ходе практического занятия.

Тематика практических занятий

Практическое занятие по теме 1. Общение как социально-психологическая категория (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Основные психологические теории, раскрывающие сущность процесса общения.
2. Построение вербального сообщения в различных видах деятельности.
3. Сознание и бессознательное в общении с другими людьми.
4. Межличностная аттракция.
5. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании других людей.
6. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия.
7. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения.

Практическое занятие по теме 2. Структурные компоненты профессионального общения (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Социально-психологический и социально-педагогический блоки профессионального общения.
2. Продуктивность общения.
3. Психолого-педагогические факторы различных форм общения.
4. Анализ механизма общения.
5. Нравственная культура работника.

Практическое занятие по теме 3. Техники эффективной коммуникации в различных ситуациях общения (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Понятие, критерии и уровни успешности общения.
2. Стилль общения как фактор успешности.
3. Технологии эффективного общения.
4. Организация обратной связи как важная составляющая процесса общения.
5. Виды психологического влияния и воздействия в общении.
6. Автоматизмы и стереотипы поведения в общении.
7. Управление общением.

Практическое занятие по теме 4. Неэффективная коммуникация (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Психология неадекватного оправдания.
2. Нарушения, барьеры, трудности общения. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения
3. Трудности и дефекты в общении.
4. «Барьеры» непонимания в процессе общения.
5. Комплексные трудности в общении.
6. Агрессивно-конфликтное взаимодействие.

Практическое занятие по теме 5. Деловое общение. Виды делового общения (2 часа)

Вопросы для обсуждения

1. Виды и типы делового общения.
2. Отличие делового общения от общения в широком смысле.
3. Отличие делового общения от неофициального (интимно-личностного) общения.
4. Особенности делового общения специалиста.
5. Межличностное общение в практике коммуникативной деятельности специалиста.

6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации

Текущий контроль качества усвоения учебного материала ведется в ходе практических занятий в форме опросов (устных и письменных), тестирования, собеседования, контроля и оценки выполненных практических заданий. В процессе ведения дисциплины со студентами очной формы обучения может быть использована накопительная балльно-рейтинговая система оценки учебных достижений обучающихся.

Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме зачета. На зачете студент должен дать устный ответ на два вопроса, изложенные в билете.

Примерные вопросы к зачету

1. Межличностное общение специалиста социальной работ и клиента: определение, мотивы, функции и компоненты общения.
2. Виды общения специалиста с клиентами: характеристика, составляющие.
3. Уровни общения специалиста.
4. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
5. Структурные компоненты речевой коммуникации специалиста.
6. Основные правила речевой коммуникации специалиста .
7. Перечислите речевые средства, с помощью которых партнеры по общению могут демонстрировать свой социальный статус.
8. Функции невербального общения в практике речевой деятельности специалиста.
9. Значение вербального общения в профессиональной деятельности специалиста.
10. Значение обратной связи в межличностной коммуникации специалиста .
11. Рефлексивное и эмпатическое слушание в практике профессионального общения специалиста : специфика, составляющие, значение для организации общения с клиентом.
12. Уровни взаимодействию специалиста и клиента, характеризующиеся степенью личностной вовлеченности.
13. Раскройте процедуры, обеспечивающие взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии специалиста и клиента.

14. Особенности социально-ролевого уровня межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
15. Деловой уровень межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
16. Интимно-личностный уровень межличностного взаимодействия специалиста с различными группами клиентов.
17. Значение, функции и место ритуалов в профессиональном общении специалиста.
18. Коммуникативно-личностные качества характеризующие харизматическую личность. Харизма, как способ личного влияния на собеседника в практике общения специалиста.
19. Манипуляции в общении: основные критерии, средства, виды и место в общении специалиста.
20. Функции эмоций в межличностном общении специалиста.
21. Различие между эмоциями и чувствами. Эмоционально-чувственная составляющая профессионального общения специалиста.
22. Способы управления эмоциями и чувствами в общении специалиста и разных категорий клиентов.
23. Стадии развития межличностных отношений специалиста и клиента.
24. Как трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений клиента и специалиста .
25. Аутичность и замкнутость в общении. Особенность профессионального общения специалиста с замкнутыми, необщительными, отчужденными и аутичными клиентами.
26. Стиль общения специалиста.
27. Коммуникативность и коммуникабельность как составляющие профессионального общения специалиста.
28. Особенности мужского и женского стиля общения. Выбор оптимального стиля общения в практике деятельности специалиста.
29. Психологическая структура профессионального общения специалиста.
30. Основные средства профессионального общения специалиста.
31. Способы передачи ложной информации в межличностном общении. Механизмы распознавания специалистом ложного в общении с клиентом.
32. Информационная функция общения. Значение владения этой функцией для специалиста.
33. Проблемы искажения и потерь информации при вербальном общении специалиста и клиента.
34. Общение как восприятие людьми друг друга. Особенности восприятия клиента специалистом в процессе общения. Стереотипы восприятия клиентом специалиста .
35. Сущность и типы взаимодействия специалиста и клиента в процессе совместной деятельности.
36. Психологические способы взаимодействия специалиста и клиента.
37. Типичные ошибки в межличностном общении специалиста и клиента. Способы коррекции их в практике профессионального общения специалиста.
38. Сущность социального влияния, как составной части профессионального общения специалиста .
39. Социальный контроль индивидуального и коллективного поведения специалистом в общении.
40. Влияние дистанции между коммуникатором и слушателем на эффективность и результативность общения специалиста с клиентом.

41. Имитация эмоций (фальшивая эмоция) как способ сокрытия переживаемых чувств и способы их выявления специалистом .
42. Лицо как эмоционально-сигнальная система и источник информации для верификатора. Способность специалиста к «чтению» лица собеседника, как профессионально-значимая составляющая профессионального общения.
43. Умение передавать информацию и эмоции с помощью глаз, как структурный компонент профессионального общения специалиста .
44. Расшифровка мимических признаков обмана как профессиональное умение специалиста при организации профессионального общения с клиентами.
45. Коммуникативная культура специалиста .
46. Комплемент и его функция в деловом общении специалиста .
47. Искусство убеждения. Правила и алгоритм убеждения. Умение убеждать, как одно из профессиональных умений специалиста .
48. Деловая беседа. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
49. Публичное выступление. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
50. Консультирование, как вид делового общения специалиста .
51. Барьеры общения. Типизация. Способы устранения в практике делового общения специалиста .
52. Личность специалиста (клиента) в процессе общения.
53. Деловая дискуссия. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
54. Искусство критики. Общее понятие и значение в деловом общении специалиста .
55. Учет типов собеседников при организации процесса делового общения специалиста и клиента.
56. Зависимость ситуаций делового общения специалиста от эмоциональных состояний клиента.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432891> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Социальная работа с проблемой клиента: учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гусяковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/446171> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Социальная работа с проблемой клиента: учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гусяковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/446171> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная литература:

4. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438084> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Прохорова, О. Г. Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для вузов / О. Г. Прохорова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08301-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438084> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432828> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/427493> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Сетевые ресурсы:

1. Информационный ресурс КиберПедия – Режим доступа: <https://cyberpedia.su/10x10b05.html>

2. Информационный ресурс – Режим доступа: <https://poisk-ru.ru/s23278t5.html>

Программное обеспечение общего и профессионального назначения:
LibreOffice, Kaspersky Endpoint Security – 300, Adobe Reader.

Информационные системы и платформы:

1. Среда электронного обучения «Русский Moodle» (<https://do.ntspi.ru/>).

2. Интернет-платформа онлайн-курсов со свободным кодом «Open edX» (<https://www.edx.org/>).

3. Интернет-платформа онлайн-курсов «Открытое образование» (<https://openedu.ru/>).

4. Электронная информационно-образовательная среда РГППУ (<https://eios.rsvpu.ru/>).

5. Платформа для организации и проведения вебинаров «Zoom».

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные персональными компьютерами с доступом в интернет, доступом в электронную информационно-образовательную среду, программное обеспечение общего и профессионального назначения.