

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра лингвистики и межкультурной коммуникации

Утверждена
решением кафедры
лингвистики и межкультурной
коммуникации
Протокол № 1 от 31 августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.В.02 ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

По направлению подготовки

37.03.01 Психология (уровень бакалавриат)

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Психологическое консультирование

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная

год начала подготовки 2019 год

форма(ы) обучения

Волгоград, 2018.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. филол. наук, доцент
кафедры лингвистики и
межкультурной коммуникации

Семикина Ю.Г.

Заведующий кафедрой лингвистики и
межкультурной коммуникации

Гуляева Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3.	Содержание и структура дисциплины.....	5
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
6.1.	Основная литература.....	13
6.2.	Дополнительная литература.....	13
6.3.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	13
6.4.	Нормативные правовые документы	13
6.5.	Интернет-ресурсы.....	14
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	14

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

1.1. Дисциплина ФТД.В.02 «Основы делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	Способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	-	-

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии проф.стандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп (результаты форсайт-сессии от 01.03.2016, утв. протоколом кафедры психологии №11 от 04.03.2016 г.).Профессиональные действия: Оказание психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию, оказание психологической помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам).		На уровне знаний: Знать основы делового общения, правила публичного выступления
		На уровне умений: Применять основы делового общения, применять правила публичного выступления
		На уровне навыков: Владеть навыком делового общения и публичного выступления.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина ФТД.В.02 «Основы делового общения» является факультативом. По очной форме обучения дисциплина осваивается во 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области русского языка и культуры речи. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для проведения работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Учебная дисциплина ФТД.В.02 «Основы делового общения» реализуется после изучения: Русский язык и культура речи.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемо сти, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
6 семестр								
Тема 1	«Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина	2	-	-	2	-	-	О
Тема 2	Виды делового общения. Национальные особенности делового общения	8	-	-	4	-	4	О, Р
Тема 3	Конфликт в деловом общении	8	-	-	4	-	4	О, Р
Тема 4	Деловое общение и культура речи. Речевой этикет	8	-	-	4	-	4	О, Р
Тема 5	Жанры письменной деловой речи.	8	-	-	4	-	4	О
Тема 6	Мастерство публичного выступления. Невербальные средства общения	12	-	-	6	-	6	О, Р
Тема 7	Логические составляющие делового общения	8	-	-	4	-	4	О, Р
Тема 8	Искусство спора	8	-	-	4	-	4	О, Р
Тема 9	Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства	10	-	-	4	-	6	О, Т
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	зачёт
Всего:		72		-	36		36	2 ЗЕ

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р).

Содержание дисциплины

Тема 1. «Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина

Предмет, объект, методы дисциплины «Основы делового общения». Основные характеристики делового общения. Психологические основы делового общения.

Тема 2. Виды делового общения. Национальные особенности делового общения

Беседа. Переговоры. Презентация. Разговор по телефону. Классификация деловых культур по Р. Льюису. Национальные черты деловых людей.

Тема 3. Конфликт в деловом общении

Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Анализ конфликтной ситуации.

Тема 4. Деловое общение и культура речи. Речевой этикет

Основные характеристики делового общения. Психологические основы делового общения. Виды делового общения. Деловое общение: основные качества речи. Основные понятия: деловое общение, нормативность литературного языка.

Значение этикета и факторы, его формирующие. Национальные особенности речевого этикета. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания. Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации. Особенности обращения как формулы речевого этикета.

Тема 5. Жанры письменной деловой речи.

Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов. Виды документов. Документы внутреннего пользования. Документы внешнего пользования. Специфика законодательных документов. Реквизиты.

Тема 6. Мастерство публичного выступления. Невербальные средства общения

Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским мастерством. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления. Оратор и аудитория.

Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Национальные различия невербального общения.

Тема 7. Логические составляющие делового общения

Коммуникативные особенности выдвижения тезиса, теория аргументации. Типы аргументов. Ценности. Логические ошибки в доказательстве. Основные понятия: тезис, аргумент, доказательство.

Тема 8. Искусство спора

Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы. Уловки в споре.

Тема 9. Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства

Теоретические основы этики корпоративных отношений. Этические проблемы корпоративных отношений. Этика служебной карьеры. Нравственные основы деятельности и этикет государственного служащего. Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя. Этические требования: принципы, нормы, качества. Этикет государственного служащего.

Основные понятия: этика, корпоративные отношения, этические нормы, мораль, традиции, речевой этикет.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине ФТД.В.02 «Основы делового общения» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Виды делового общения. Национальные особенности делового общения	Разговор по телефону. Национальные черты деловых людей.	О
2	Конфликт в деловом общении	Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Анализ конфликтной ситуации.	О, Р
3	Деловое общение и культура речи. Речевой этикет	Психологические основы делового общения. Национальные особенности речевого этикета. Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций.	О, Р
4	Жанры письменной деловой речи.	Документы внутреннего пользования. Документы внешнего пользования.	О, Р
5	Мастерство публичного выступления. Невербальные средства общения	Ораторское искусство как социальное явление. Оратор и аудитория. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Национальные различия невербального общения.	О
6	Логические составляющие делового общения	Ценности. Логические ошибки в доказательстве.	О, Р
7	Искусство спора	Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы. Уловки в споре.	О, Р
8	Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства	Руководитель: личные качества и стиль руководства, этические нормы организации и этика руководителя. Этические требования: принципы, нормы, качества. Этикет государственного служащего.	О, Р

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	«Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина	Устный опрос
Тема 2	Виды делового общения. Национальные особенности делового общения	Устный опрос Проверка реферата
Тема 3	Конфликт в деловом общении	Устный опрос Проверка реферата
Тема 4	Деловое общение и культура речи. Речевой этикет	Устный опрос Проверка реферата
Тема 5	Жанры письменной деловой речи.	Устный опрос
Тема 6	Мастерство публичного выступления.	Устный опрос Проверка реферата

	Невербальные средства общения	
Тема 7	Логические составляющие делового общения	Устный опрос Проверка реферата
Тема 8	Искусство спора	Устный опрос Проверка реферата
Тема 9	Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства	Устный опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1. «Основы делового общения» как «синтетическая» дисциплина

Вопросы устного опроса:

1. Каков предмет, объект, методы дисциплины «Основы делового общения»?
2. Каковы основные характеристики делового общения?
3. Каковы психологические основы делового общения?

Тема 2. Виды делового общения. Национальные особенности делового общения

Вопросы устного опроса:

1. Какие правила этикета необходимо соблюдать, разговаривая по телефону с незнакомым человеком?
2. Какие правила этикета необходимо соблюдать, если инициатор телефонного разговора – ваш собеседник?
3. Какие правила этикета необходимо соблюдать, если инициатор телефонного разговора – вы?

Темы рефератов:

Основные правила деловой беседы по телефону.

Тема 3. Конфликт в деловом общении

Вопросы для устного опроса:

Каковы наиболее распространенные причины возникновения конфликтов?

2. Какова структура конфликта?
3. Как выбирать стратегию поведения в конфликтной ситуации?
4. Что помогает провести анализ конфликтной ситуации?
5. В чем заключается социальная сущность конфликта?
6. Какие типы конфликтов вы знаете?
7. Что такое динамика конфликта?
8. Какие стили поведения в конфликтной ситуации вы знаете?
9. Какие продуктивные и непродуктивные способы выхода из конфликта вы знаете?
10. В чем заключается особенность речевого поведения в конфликтной ситуации?

Темы рефератов:

1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
2. Анализ конфликтной ситуации.

Тема 4. Деловое общение и культура речи. Речевой этикет

Вопросы для устного опроса:

1. В чем заключаются национальные особенности делового общения?
2. Чем отличается деловой этикет в разных странах?
3. В чем проявляется своеобразие поведения людей разных национальностей в различных ситуациях делового общения?
4. Что характерно для делового поведения россиян?

Темы рефератов:

1. Национальные черты деловых людей.
2. Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису.

Тема 5. Жанры письменной деловой речи.

Вопросы для устного опроса:

1. Профессор Адамова согласилась выступить в качестве одного из ваших поручителей при найме, но вы не общались с ней в течение двух лет. Сегодня вы указали ее имя в анкете. Следует ли вам написать ей? Объясните.
2. Какие основные составляющие письма-напоминания?
3. Чем отличается аналитический доклад от информационного?
4. Почему доклады, как правило, циркулируют вверх в организационной структуре?
5. Сбор большого объема информации является препятствием к написанию хорошего доклада. Как исследователи ограждают себя от такого рода затруднений?
6. Почему в рекомендательных письмах лучше не использовать прилагательные и наречия в превосходной степени?
7. Чем рискует человек, который пишет меморандумы, освещая плохую работу специалиста?
8. Какое выражение лучше?
А. «Пожалуйста, примите мои извинения за...»; Б. «Я бы хотел извиниться за...».

Темы рефератов:

1. Цели, задачи и методика редактирования деловых бумаг.
3. Цели, задачи и методика редактирования служебных документов.

Тема 6. Мастерство публичного выступления. Невербальные средства общения

Вопросы для устного опроса:

- Каковы кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)?
2. В чем заключаются проксемические особенности невербального общения?
 3. Что такое визуальный контакт?
 4. В чем заключаются психологические и паралингвистические особенности невербального общения?
 5. В чем заключаются национальные различия невербального общения?

Темы рефератов:

1. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
2. Национальные различия невербального общения.

Тема 7. Логические составляющие делового общения

Вопросы для устного опроса:

1. Какие коммуникативные особенности выдвижения тезиса вы знаете?
2. Каковы основные принципы теории аргументации?
3. Какие типы аргументов вы знаете?
4. Какие основные правила доказательства и аргументации в споре вы знаете?

Темы рефератов:

1. Ценности.
2. Логические ошибки в доказательстве.

Тема 8. Искусство спора.

Вопросы для устного опроса:

1. Каковы основные требования культуры спора?
2. Какие вы знаете правила поведения участников спора?
3. Какова роль доказательства и аргументации в споре?
4. Какие вы знаете способы опровержения позиции оппонента?

5. Какие вы знаете уловки, применяемые оппонентами в споре?

Темы рефератов:

1. Опровержение позиции оппонента.
2. Ответы на вопросы.
3. Уловки в споре.

Тема 9.

Корпоративная этика. Этика руководителя: личные качества, стили руководства

Вопросы для устного опроса:

1. Каковы теоретические основы речевого аспекта этики корпоративных отношений?
2. Каковы этические проблемы корпоративных отношений (речевой аспект)?
3. Каковы этические основы деловой тактики (речевой аспект)?
4. Какие элементы речевого поведения включены в понятия «стиль руководства», «этические нормы организации» и «этика руководителя»?
5. Какие этические требования предъявляются к речевому поведению руководителя?
6. Что обозначает понятие «речевой этикет государственного служащего».

Темы рефератов:

Основные элементы речевых элементов корпоративной этики известных фирм, предприятий, компаний («Аэрофлот», «Сбербанк» и т.д.).

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
------------	---

89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	Способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	-	-

Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Виды общения. Установка на взаимопонимания.
2. Особенности делового общения и его основные виды (этические и психологические особенности).
3. Этапы делового общения.
4. Перцептивная сторона делового общения.
5. Коммуникативная сторона делового общения.
6. Интерактивная сторона делового общения.
7. Национальные особенности делового общения.
8. Деловое общение и культура речи.
9. Значение этикета и факторы, его формирующие.
10. Национальные особенности речевого этикета.
11. Стили руководства, их характеристика.
12. Проблемы манипулирования в деловом общении.
13. Кинесические и просодические средства невербального делового общения
14. Соотношение вербальных и невербальных средств делового общения.
15. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров.
16. Межличностные отношения в рабочей группе. Групповое давление, конформизм и неконформизм.
17. Этические принципы делового общения и их реализация.
18. Деловой этикет: система представлений, приветствия, приемов.
19. Конфликты в деловом общении: структура и типология.
20. Социально-психологическая диагностика конфликтов в деловом общении. Модели разрешения конфликтов.
21. Поведение участников во время деловых переговоров.
22. Роль документирования в деловом общении.
23. Общие правила оформления документов в деловом общении.
24. Виды служебных записок и правила их оформления.
25. Виды визитных карточек и правила их оформления.
26. Этикет общения по телефону.
27. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.

28. Особенности публичного выступления.
29. Требования к письменной речи в деловом общении.
30. Деловое общение в рабочей группе. Профессиональная зрелость рабочей группы.
31. Стили руководства и типы отношений в системе "руководитель - подчиненный".
Речевое воздействие и речевое взаимодействие.
32. Устноречевая деловая коммуникация.
33. Письменноречевая деловая коммуникация.

Шкала оценивания

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания - сумма баллов за результаты устных опросов в течении семестра, ответ на устном опросе на зачете, за реферат.

Максимальное количество баллов - 100.

Оценочный критерий:

90% - 100% - «отлично»;

75% - 89% - «хорошо»

60% - 74% - «удовлетворительно»

менее 60% - «неудовлетворительно».

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Реферат	30
2	Устный опрос на зачете	40
3	Устный опрос 1	15
4	Устный опрос 2	15

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике. – полно раскрыто содержание материала; – о системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;

74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности. – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Регламентом о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат ВУЗ – не менее 60 процентов.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2008.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22083.html>.— ЭБС «IPRbooks», доступ по паролю.
2. Решетникова Е.В. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.В. Решетникова— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014.— 101 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45465.html>.— ЭБС «IPRbooks», доступ по паролю.

6.2. Дополнительная литература

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Е.А. Афанасьева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко— Электрон. текстовые

данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 415 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/15477.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.4. Нормативные правовые документы.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

6.5. Интернет-ресурсы

Официальный сайт Правительства Волгоградской области - volganet.ru. Свободный доступ.

Официальный сайт Правительства РФ - pravительство.рф. Свободный доступ.

Официальный сайт Совета Федерации - council.gov.ru. Свободный доступ.

Электронная гуманитарная библиотека // <http://www.gumfak.ru/>. Свободный доступ.

Электронные словари// www.slovari.ru. Свободный доступ.

Справочно-информационный Интернет-портал «Русский язык» // www.gramota.ru. Свободный доступ.

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

7.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

7.2. Материально-техническая база

Материально-техническое обеспечение дисциплины ФТД.В.02 «Основы делового общения».

№ п\п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом		Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	ФТД.В.02	Основы делового общения	Учебная аудитория (лекционная) № 403, Учебная аудитория (для проведения практических занятий) № 601	БТМК (Бетком мультимедийная кафедра преподавателя со встроенным компьютером, микрофоны: гусиная шея, «петличка», проектор, экран), модульная мебель. (24 посадочных места, оборудованная модульной мебелью).

