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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.3 Психологический практикум

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

доцент кафедры управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ, канд. психол. наук Н.Л. Минаева

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

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. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. 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

1.1. Дисциплина «Психологический практикум» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.2	способность к изучению основных психологических особенностей взаимодействия с потребителями; психологических методов установления и поддержания контакта и налаживания межличностной коммуникации

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-33.008 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-9.2	**на уровне знаний:** специфики применения на практике знаний психодиагностики для достижения компромисса с потребителем; психологических особенностей потребителя и их влияние на его поведение в процессе сервисной деятельности; особенностей работы в контактной зоне с потребителем; **на уровне умений:** применения на практике основных положений психодиагностического знания, основных методов психодиагностики; учета основных психологических особенностей потребителя с целью качественного обслуживания; применять на практике навыки консультирования, позволяющие обеспечить высокое качество обслуживания клиентов; **на уровне навыков:** владения методами достижения компромисса с потребителем, качественного обслуживания; диагностики психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.		
	Всего	Семестр	
		4	5

Очная форма обучения				
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		*36*	*36*	
лекционного типа (Л)		*18*	*18*	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		*18*	*18*	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		*36*	*36*	
Промежуточная аттестация	**форма**	*зачет*	*зачет*	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		*72/2*	*72/2*	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Психологический практикум» изучается в 4 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, социологии, философии, а также на приобретенные ранее умения применения на практике основных положений психодиагностического знания, основных методов психодиагностики; учета основных психологических особенностей потребителя с целью качественного обслуживания и навыки владения методами достижения компромисса с потребителем, диагностики психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.Б.17 «Психодиагностика».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Объем дисциплины, час.**						**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**				**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**	**КСР**		
Тема 1	Понятие общения. Виды общения. Функции общения.	12	2		2		8	
Тема 2	Вербальные и невербальные средства общения.	16	4		4		8	Р
Тема 3	Психологические особенности межличностного взаимодействия.	16	4		4		8	КР
Тема 4	Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия:	16	4		4		8	КР

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной
	убеждение, аргументация, внушение.							
Тема 5	Особенности взаимодействия с конфликтным клиентом.	12	4		4		4	К
Промежуточная аттестация								Зачет
	Всего:	**72**	**18**		**18**		**36**	

Примечание:
** - формы текущего контроля: контрольная работа (КР), реферат (Р), коллоквиум (К).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Понятие общения. Виды общения. Функции общения.	Понятия. Предмет, цели, задачи дисциплины. Структурные элементы дисциплины: психология личности, психология поведения, психология общения. Значение психологических знаний для деятельности специалиста сферы услуг. Выделение актуальных проблем деятельности специалиста сферы услуг, требующих психологического обеспечения.
Тема 2	Вербальные и невербальные средства общения.	Понятие «общение». Роль общения в сервисной деятельности. Виды и формы общения. Функции и механизмы общения. Барьеры общения: понятие и содержание (понимания, отношения, социально-культурный). Роль вербального и невербального компонентов общения. Процесс общения в рамках теории трансактного анализа Э.Берна.
Тема 3	Психологические особенности межличностного взаимодействия.	Техники установления и поддержания контакта с потребителем. Роль контакта глаз в межличностном общении. Этические и этнические особенности визуального контакта в межличностной коммуникации. Осуществление обратной связи как проявление эмпатии.
Тема 4	Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия: убеждение, аргументация, внушение.	Методы вербального и невербального воздействия на партнера по общению. Методы стимулирования вербальной активности партнера. Активное и рефлексивное слушание.
Тема 5	Особенности взаимодействия с конфликтным клиентом.	Диагностика у студентов способности к активному слушанию (методика В.Н. Панкратова).

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психологический практикум» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
коллоквиум;
контрольная работа;

– при проведении самостоятельной работы:
реферат.

4.1.2. Зачет проводится в форме устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы контрольных работ

1. Понятие общения.
2. Виды общения.
3. Функции общения.
4. Особенности делового общения.
5. Зависимость эффективности общения от личностных особенностей человека.
6. Влияние темперамента на межличностное общение.
7. Влияние характера на межличностное общение.
8. Влияние направленности личности на межличностное общение.
9. Влияние установки на межличностное общение.
10. Влияние социальных стереотипов на межличностное общение.
11. Методы психологического влияния в процессе межличностного взаимодействия.
12. Психологические механизмы убеждения.
13. Приемы аргументации в межличностном общении.
14. Психологические приемы внушения (суггестии).
15. Психологические приемы противостоянию психологическому воздействию.

Темы рефератов

1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения.
3. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
4. Каналы передачи информации.
5. Диагностика ведущих каналов передачи информации в процессе межличностного взаимодействия.

Вопросы к коллоквиуму

1. Причины конфликтного поведения.
2. Стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.
3. Влияние личностных особенностей на поведение в конфликтной ситуации.
4. Методы работы с претензиями и возражениями клиентов.
5. Приемы активного слушания в конфликтном взаимодействии.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.2	способность к изучению основных психологических особенностей взаимодействия с потребителями; психологических методов установления и поддержания контакта и налаживания межличностной коммуникации

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-9.2	Выявляет с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности	Выявлены с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха.
2. Понятие метода и методики в практической психологии и их соотношение.
3. Классификация психологических методов. Общая характеристика методов психологии.
4. Поведение человека как проявление отношения к окружающим людям и обстоятельствам.
5. Особенности внутреннего (система взглядов, убеждений) и внешнего (мимика, жесты, поза, речь) поведения человека.
6. Ролевое поведение в процессе общения.
7. Агрессивность и агрессивное поведение.
8. Понятие общения. Виды общения. Функции общения.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Психологические особенности межличностного взаимодействия.
11. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека. Понимание экспрессивного поведения в общении.
12. Экспрессия взгляда. Язык жестов в коммуникации.
13. Особенности поведения специалиста сферы услуг в процессе взаимодействия с потребителем услуг.
14. Психодиагностика внутреннего состояния клиента по его манере речи.
15. Основные признаки телесной конституции и особенности людей с характерами разных типов.

16. Содержание и разновидности внешнего облика человека.
17. Психологические основы взаимодействия с клиентом.
18. Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия: убеждение, аргументация, внушение.
19. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента.
20. Техника презентации продукта в прямом контакте.
21. Психология обслуживания клиента в офисе.
22. Технология продаж по методу SPIN.
23. Техники влияния и противостоянию влиянию.
24. Работа с возражениями клиента.
25. Особенности взаимодействия с конфликтным клиентом.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если: - выявлены с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Психологический практикум» представлены следующими видами работы: лекции, практические, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с расчетом основных показателей, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных экономических вопросов в сфере психологии.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Психологический практикум» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на коллоквиумах и при написании контрольных работ.

Критерии оценивания контрольных работ:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

Оценка **«хорошо»,** если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.

Оценка **«удовлетворительно»,** если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает текст произведения, допускает искажение фактов.

Оценка **«неудовлетворительно»,** если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

Критерии оценивания ответа студента на ***коллоквиуме***

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

Требования к написанию реферата

Реферат - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).

Цель реферата – проанализировать теоретический материал, высказать свою точку зрения, сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного реферата.

Реферат включает в себя следующие элементы:

1) Введение. В нем формулируется тема, обосновывается ее актуальность, раскрывается расхождение мнений, обосновывается структура рассмотрения темы, осуществляете переход к основному суждению.

2) Основная часть. Включает в себя:

- формулировку суждений и аргументов, которые выдвигает автор, обычно, два-три аргумента;
- доказательства, факты и примеры в поддержку авторской позиции;
- анализ контраргументов и противоположных суждений, при этом необходимо показать их слабые стороны.

3) Заключение. Повторяется основное суждение, резюмируются аргументы в защиту основного суждения, дается общее заключение о полезности данного утверждения.

Оформление материалов реферата:

Объем эссе– до 8-10 страниц машинописного текста в редакторе Word. Шрифт: Times New Roman, кегль - 12, интервал – одинарный. Все поля по 20 мм.

Критерии оценки реферата

При оценивании материалов необходимо учитывать следующие элементы:

1. Представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;
2. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне (в связях и с обоснованиями) или на бытовом уровне, с корректным использованием или без использования научных понятий в контексте темы;
3. Аргументация своей позиции с опорой на факты социально-экономической действительности или собственный опыт.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины «Психологический практикум» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

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

6.1. Основная литература

1. Магера Т.Н. Психология. Ай Пи Эр Медиа, 2015. http://www.iprbookshop.ru/27955
2. Ступницкий В.П. Психология. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/24808
3. Батюта М.Б. Возрастная психология. Логос, 2011. http://www.iprbookshop.ru/9057

6.2. Дополнительная литература

1. Резепов И.Ш. Общая психология. Ай Пи Эр Медиа, 2012. http://www.iprbookshop.ru/1140

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб., 2011.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб: Речь, 2008.

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
2. www.aport.ru / - Поисковая система
3. www.rambler.ru / - Поисковая система
4. www.yandex.ru / - Поисковая система

6.6. Иные источники

1. Александров И.О. Психология XXI века. Пер Сэ, 2003. http://www.iprbookshop.ru/7406
2. Бороздина Г.В., Кормнова Л.А. Психология общения: Учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2015. – 437 с.
3. Еремина Т.И. Визуальная психодиагностика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 240 с.

4. Корягина Н.А., Антонова Н.В. Психология общения: Учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2015. – 442 с.
5. Романова Е.С. Психодиагностика. 3-е изд. дополн. – М.: КНОРУС, 2011. – 336 с.
6. Столяренко Л.Д. Психология общения. – Р/нД: Феникс, 2015. – 317 с.
7. Гиппенрейтер Ю.Б. Психология индивидуальных различий. – М.: ЧеРо, 2012. – 453 с.
8. Голубева Э.А. Способности. Личность. Индивидуальность. - Дубна: Феникс+, 2010. - 430 с.
9. Кетелл Р. Психология индивидуальности. Факторные теории личности. – М.: Прайм-Еврознак, 2007. - 243 с.
10. Мадди Сальваторе Р. Теории личности: сравнительный анализ. – СПб.: Речь, 2012. – 456 с.

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

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»