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

Институт государственной службы и управления

Кафедра зарубежного регионоведения и международного сотрудничества

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры зарубежного регионоведения и международного сотрудничества

Протокол от «26» июня 2018 г. № 10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 Модуль «Социокультурные коммуникации»
Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

Псих.дел.общ.

(краткое наименование дисциплины)

41.03.01 Зарубежное регионоведение

(код, наименование направления подготовки)

Международное гуманитарное сотрудничество (российско-итальянская программа с углубленным изучением иностранных языков)

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2019

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

Доктор социологических наук, доцент, заведующий кафедрой зарубежного регионоведения и международного сотрудничества, В.В. Комлева.

Заведующий кафедрой

Заведующий кафедрой зарубежного регионоведения и международного сотрудничества, доктор социологических наук, доцент Комлева В.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО....5
3. Содержание и структура дисциплины....5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине....6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....14
6.1. Основная литература....14
6.2. Дополнительная литература....15
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы....15
6.4. Нормативные правовые документы....15
6.5. Интернет-ресурсы....16
6.6. Иные источники....17
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....17

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

1.1 Дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-3	Способен планировать и организовывать переговоры, совещания, конференции	ПКр-3.1	Способность осваивать технологии планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
формирование трудовой функции D/03.6 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий в рамках обобщенной трудовой функции D Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации (профессиональный стандарт 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией) и профессиональных действий, связанных с умением готовить документы, вести документооборот в организации на русском и иностранных языках; обеспечивать связи с международными организациями, органами государственной власти, негосударственными организациями; вести переговоры на русском и иностранных языках, осуществлять устный и письменный двусторонний перевод; осуществлять протокольное сопровождение официальных лиц и устный перевод выступлений по вопросам, касающимся внешнеэкономической и внешнеполитической деятельности РФ; организовывать подготовку, проведение и обслуживание мероприятий (совещаний, заседаний, переговоров, конференций и т.п.); осуществлять информационное сопровождение профессиональной деятельности, готовить и размещать материалы в СМИ и сети Интернет на русском и иностранных языках; формировать информационные потоки и информационного взаимодействия организации и внешней среды, участвовать в организации, координации, проведении и контроле международных мероприятий	ПКр-3.1	на уровне знаний: демонстрирует знания основных понятий психологии общения и технологий делового общения
		на уровне умений: осуществляет психологический анализ деловых коммуникаций
		на уровне навыков: демонстрирует навыки эффективного делового общения

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения составляет 2 зачётные единицы, 72 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 48 часов: лекции – 16 часов, практические занятия – 32 часа. Самостоятельная работа составляет 24 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения предусмотрена на 2 курсе в 4 семестре.

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения входит в дисциплины по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина опирается на предыдущий уровень знаний.

В содержательном плане дисциплина является основой для изучения Б1.В.03.ДВ.05.01 Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс (5 семестр), Б1.В.03.ДВ.05.02 Международные переговоры (5 семестр), Б1.В.03.ДВ.05.03 Международные переговоры (International negotiation) (5 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или 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	Введение в психологию общения	18	4		8		6	О
Тема 2	Психологические основы коммуникативной функции руководителя	18	4		8		6	О
Тема 3	Психологические критерии формирования эффективного трудового коллектива	18	4		8		6	О
Тема 4	Технологии эффективной деловой коммуникации	18	4		8		6	О,Т, Р
Промежуточная аттестация								За
	Всего:	72	16		32		24	

Примечание:
*** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р)*
**** - формы промежуточной аттестации: зачет (За).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в психологию общения

Понятие и функции общения. Коммуникативная сторона общения: сущность и содержание. Коммуникативные барьеры в общении. Модель коммуникативного процесса. Вербальная коммуникация: понятие и особенности. Классификация невербальных средств общения. Формы невербальной коммуникации. Социокультурные модели невербальной коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия партнера по общению. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 2. Психологические основы коммуникативной функции руководителя

Психологические особенности деятельности руководителя. Роль руководителя в моделировании коммуникативного пространства в организации. Стили руководства. Имидж руководителя как коммуникативный феномен.

Тема 3. Психологические критерии формирования эффективного трудового коллектива

Психологические основания деятельности трудового коллектива. Социальный контроль. Сплоченность. Лидерство. Психологические критерии эффективности деятельности трудового коллектива.

Тема 4. Технологии эффективной деловой коммуникации

Техники говорения, стили и приемы слушания. Правила повышения эффективности беседы. Психологические особенности публичного выступления. Психологические закономерности деловой беседы. Психология телефонного общения. Психологические основы интернет-общения. Психологические закономерности моделирования коммуникативного пространства в организации.

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 Б1.В.03.ДВ.04.01 Психология делового общения используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в психологию общения	опрос
Тема 2	Психологические основы коммуникативной функции руководителя	опрос
Тема 3	Психологические критерии формирования эффективного трудового коллектива	опрос
Тема 4	Технологии эффективной деловой коммуникации	опрос, тестирование, защита реферата

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и заданиям.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов,
- количество правильных ответов при тестировании,
- защита реферата.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий,

активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования, защиты реферата

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Вопросы темы для подготовки к опросам (дискуссиям) (темы докладов):

Тема 1. Введение в психологию общения

1. Понятие и функции общения.
2. Коммуникативная сторона общения: сущность и содержание.
3. Коммуникативные барьеры в общении.
4. Модель коммуникативного процесса.
5. Вербальная коммуникация: понятие и особенности.
6. Классификация невербальных средств общения.
7. Формы невербальной коммуникации.
8. Социокультурные модели невербальной коммуникации.
9. Интерактивная сторона общения.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Механизмы восприятия партнера по общению.
12. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 2. Психологические основы коммуникативной функции руководителя

1. Психологические особенности деятельности руководителя.
2. Роль руководителя в моделировании коммуникативного пространства в организации.
3. Стили руководства.
4. Имидж руководителя как коммуникативный феномен.

Тема 3. Психологические критерии формирования эффективного трудового коллектива

1. Психологические основания деятельности трудового коллектива.
2. Социальный контроль.
3. Сплоченность.
4. Лидерство.
5. Психологические критерии эффективности деятельности трудового коллектива.

Тема 4. Технологии эффективной деловой коммуникации

1. Техники говорения, стили и приемы слушания.
2. Правила повышения эффективности беседы.
3. Психологические особенности публичного выступления.
4. Психологические закономерности деловой беседы.
5. Психология телефонного общения.
6. Психологические основы интернет-общения.
7. Психологические закономерности моделирования коммуникативного пространства в организации.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Определение типологических особенностей личности.
2. Определение структуры характера,
3. Разбор ситуаций, требующих эмоционального познания партнера.
4. Отработка навыков речевого этикета работника общественного питания.
5. Упражнения по улучшению памяти.

6. Отработка требований к профессиональной речи.
7. Упражнения по поддержанию эмоциональной устойчивости.
8. Отработка навыков по определению эмоциональных ограничений общения
9. Решение задач по психологическому анализу профессиональной деятельности в общественном питании.
10. Разбор ситуаций по моделям профессиональной деятельности в общественном питании.
11. Упражнения по определению моделей поведения потребителей и его прогнозирование.
12. Упражнения по использованию психологических факторов при изучения спроса.

Примерная тематика рефератов:

1. Развитие памяти.
2. История формирования психологии.
3. Внимание и его развитие.
4. Развитие умственных способностей.
5. Индивидуальные особенности психики.
6. Память и приемы запоминания.
7. Психология творчества.
8. Способности и индивидуальность.
9. Язык мимики и жестов.
10. Возможности самовоспитания.
11. Психологический климат коллектива.
12. Эмоциональные явления.
13. Стресс и его преодоление.
14. Самовоспитание личности.
15. Способности и одаренность.
16. Правила ведения партнерских бесед.
17. Конформизм: за и против.
18. Психология малой группы.
19. Искусство общения.
20. Барьеры общения и их преодоление.
21. Психологические приемы выхода из конфликтных ситуаций.
22. Восприятие и понимание друг друга.
23. Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний.
24. Лидерство и руководство.
25. Особенности психологии работника общественного питания.
26. Служебные интриги и конфликты.
27. Толпа и ее психологические характеристики.
28. Семейное воспитание.
29. Производственные группы их особенности.
30. Принятие и реализация управленческих решений.
31. Умелый руководитель и его стиль.
32. Темперамент и характер.
33. Как жить в условиях стресса.
34. Научно - технический прогресс и средства умственного развития человека.
35. Профессиональная этика работников общественного питания.
36. Этика и этикет.
37. Психотерапия личного самочувствия.
38. Социотип личности.
39. Гипноз, его объяснение и применение.

40.Существующие теории личности.
41. Личностями не рождаются, а становятся.

Примерное тестовое задание:

1. К коммуникативным барьерам не относятся:
1) неприязнь к партнеру;
2) религиозная принадлежность;
3) внешняя обстановка;
4) речь-скороговорка.

2. Интерактивная сторона общения это:
1) процесс восприятия партнерами друг друга;
2) организация взаимодействия между партнерами;
3) процесс обмена информацией.

3. К вербальным средствам общения относится:
1) громкость речи;
2) словарный состав;
3) тембр голоса;
4) интонация.

4. Проксемика изучает:
1) позы, мимику и жесты;
2) расположение людей в пространстве во время общения;
3) вокализацию речи;
4) рукопожатия и прикосновения к партнеру.

5. Деловой взгляд направлен:
1) в район лба собеседника;
2) ниже уровня глаз;
3) в глаза собеседнику;
4) в район между грудью и подбородком.

6. Что из ниже перечисленного не относится к кинесике:
1) походка;
2) мимика;
3) рукопожатие;
4) контакт глазами.

7. Если собеседники сидят по одну сторону стола, это:
1) соревновательно-оборонительная позиция;
2) позиция сотрудничества;
3) позиция непринужденного общения;
4) независимая позиция.

8. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет 2 метра:
1) публичная зона;
2) личная зона;
3) социальная зона;
4) интимная зона.

9. Этот прием устраивается обычно только для женщин:

1) фуршет;
2)завтрак;
3) чай;
4) «журфикс».

10.Проявлением внутреннего имиджа компании будет являться:
1) обстановка офиса;
2) отношение к клиентам;
3) униформа для сотрудников;
4) реклама.

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 с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-3	Способен планировать и организовывать переговоры, совещания, конференции	ПКр-3.1	Способность осваивать технологии планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПКр-3.1 Способность осваивать технологии планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций	Знает основные технологии планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций. Умеет использовать технологии планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций	Продемонстрировано знание основных технологий планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций. Продемонстрировано применение технологий планирования, организации и проведения переговоров, совещаний и конференций

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Понятие и функции общения
2. Коммуникативная сторона общения: сущность и содержание
3. Коммуникативные барьеры в общении
4. Модель коммуникативного процесса
5. Вербальная коммуникация: понятие и особенности
6. Техники говорения
7. Стили и приемы слушания

8. Правила повышения эффективности беседы
9. Классификация невербальных средств общения
10. Мимика и жест как формы невербальной коммуникации
11. Поза как форма невербальной коммуникации
12. Социокультурные модели невербальной коммуникации
13. Интерактивная сторона общения.
14. Перцептивная сторона общения
15. Механизмы восприятия партнера по общению
16. Эффекты межличностного восприятия
17. Психологические особенности публичного выступления
18. Психологические аспекты подготовки и ведения совещания
19. Психологические закономерности деловой беседы
20. Психологические закономерности моделирования коммуникативного пространства в организации
21. Психологические особенности деятельности руководителя
22. Менеджерские характеристики личности руководителя
23. Стрессы в деятельности руководителя
24. Роль руководителя в моделировании коммуникативного пространства в организации
25. Руководитель и лидер: общее и особенное
26. Стили руководства
27. Психологические основания деятельности трудового коллектива
28. Групповая сплоченность и ее роль в эффективности трудовой деятельности
29. Психологические критерии эффективности деятельности трудового коллектива
30. Имидж руководителя как коммуникативный феномен

Задания к зачету:

1. Проанализировать имидж фирмы (предприятия): определить достоинства и недостатки, выделить этапы формирования желаемого образа фирмы (предприятия).
2. Проанализировать значение психологической совместимости в различных ситуациях профессиональной деятельности.
3. Проанализировать стратегии взаимодействия в различных ситуациях профессиональной деятельности.
4. Составить портрет группы: обязательно выделить ролевой профиль; социально-психологический климат.
5. Составить прогноз возможного развития группы (выделить минимум два тренда).

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки

26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый

	уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Студенту необходимо внимательно изучить и осмыслить материалы вопросов к зачету, представленные в рекомендованных учебниках и других источниках (Интернет-ресурсы, научно-методические журналы и пр.). Структурировать теоретический материал, составить план его представления.

Ответ вопрос и решение практического задания важно излагать с позиции значения для профессиональной деятельности. При этом важно показать знание не только теории вопроса, но и практическое применение.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам и вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. «Не зачтено» проставляется в ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Тестирование обеспечивает контроль за знаниями обучающихся, способствует развитию умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы. Основными критериями оценки являются самостоятельность, правильность и скорость ответа на вопрос.

Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также

знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Вопросы для самостоятельной подготовки (самопроверки):

1. Какие принципы делового общения вам известны?
2. Приведите последовательность этапов деловой беседы.
3. Как правильно вести деловые переговоры?
4. Какие психологические приемы влияния на собеседников вам
5. известны?
6. Как нужно правильно слушать собеседника?
7. Какие концепции личности вам известны?
8. Перечислите основные защитные механизмы личности.
9. Какие барьеры в общении вам известны?
10. Что такое гендерные особенности и в чем их суть?
11. Какие типы личности вам известны?

Методические указания по подготовке докладов:

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические указания по подготовке к тестированию:

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.
Объем реферата 7-15 стр.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная 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.ezproxy.ranepa.ru:3561/19277.html.— ЭБС «IPRbooks»
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «

доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html.— ЭБС «IPRbooks»
3. Образовательные инновации и практики карьеры : сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.
4. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2007.— 624 с.— Режим доступа: http:// www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html.— ЭБС «IPRbooks»
5. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. - 2014. - № 6. - С. 44-52.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Европейская хартия региональных языков или языков меньшинств (ETS N 148) (Страсбург, 5 ноября 1992 года)
2. Модельный закон об основах региональной политики (Принят в г. Санкт-Петербурге 28.11.2014 Постановлением 41-8 на 41-ом пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ)
3. Меморандум о взаимопонимании в области межрегионального и приграничного сотрудничества между Министерством регионального развития Российской Федерации и Государственным комитетом Китайской Народной Республики по развитию и реформам" (Подписан в г. Шанхае 20.05.2014)
4. Меморандум о взаимопонимании между Министерством регионального развития Российской Федерации и Министерством регионального развития и строительства Республики Молдова в области межрегионального сотрудничества" (Подписан в г. Москве 11.09.2012)
5. Решение Экономического совета СНГ "О проекте по подготовке региональных программ и проектных предложений по решению глобальных экологических проблем" (Принято в г. Москве 20.03.2012)
6. Меморандум о взаимопонимании по развитию морских магистралей в регионе государств-членов Черноморского экономического сотрудничества (Белград, 19 апреля 2007 года)
7. "Модельный закон об основах этнокультурного взаимодействия государств-участников СНГ" (Принят в г. Санкт-Петербурге 18.04.2014 Постановлением 40-13 на 40-ом пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ)
8. Рекомендация N R (2005) 3 Комитета министров Совета Европы "О преподавании языков сопредельных государств в приграничных регионах" (Принята 02.02.2005 на 913-ом заседании представителей министров)
9. "Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Венгрии о содействии межрегиональному сотрудничеству" (Заключено в г. Будапеште 17.02.2015)
10. "Программа межрегионального и приграничного сотрудничества между Российской Федерацией и Республикой Казахстан на 2012 - 2017 годы" (Принята в г. Астрахани 15.09.2011)
11. "Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Литовской Республики о долгосрочном сотрудничестве Калининградской области Российской Федерации и регионов Литовской Республики" (Заключено в г. Москве 29.06.1999)
12. "Евросредиземноморское соглашение, учреждающее ассоциацию между Алжирской Народной Демократической Республикой, с одной Стороны, и Европейским сообществом и его государствами-членами, с другой Стороны" (Заключено в г. Валенсии 22.04.2002

6.5. Интернет-ресурсы

1. BIBLIOPHIKA. Электронная библиотека ГПИБ России. Режим доступа: http://www.bibliofika.ru/
2. IQlib – электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://www.iqlib.ru/
3. Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова. Режим доступа: http://lib.ru/
4. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: http://www.inion.ru/product/db.htm
5. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: http://ecsocman.edu.ru/
6. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx
7. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: http://www.edu.ru/
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека. Режим доступа: http://window.edu.ru/library
9. Институт государства и права Российской Академии Наук – www.igpen.shpl.ru
10. Каталог Научной Библиотеки МГУ. Режим доступа: http://search.nbmgu.ru/search/
11. Лункин Р.Н. Российский протестантизм: евангельские христиане как новый социальный феномен//Режим доступа http://www.sov-europe.ru/2014-3.htm
12. Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова – www.nbmgu.ru
13. Научная библиотека Санкт-Петербургского государственного университета - www.lib.pu.ru
14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: http://www.elibrary.ru/
15. Научная электронная библиотека ГПНТБ (каталог Государственной Публичной научно-технической библиотеки) России. Режим доступа: http://ellib.gpntb.ru/
16. Национальная электронная библиотека. Режим доступа: http://www.rusneb.ru/
17. Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина режим доступа: http://www.prlib.ru/
18. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm
19. Университетская библиотека. Режим доступа: http://www.bibliclub.ru/
20. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: http://www.edulib.ru/
21. Цуркан А.А. Европа: исламский радикализм vs модернизация ислама//Режим доступа: http://www.sov-europe.ru/2014-2.htm
22. Экономический и социальный совет ООН (Язык сайта – английский). Режим доступа: http://www.un.org/en/development/index.shtml; Режим доступа: http://www.un.org/en/ecosoc/
23. Электронная библиотека "Научное наследие России». режим доступа: http://nasledie.enip.ras.ru/index.html
24. Электронная библиотека TWIRPX. Режим доступа: http://www.twirpx.com/
25. Электронная Библиотека ГУУ. Полнотекстовые зарубежные базы данных. Режим доступа: http://library.guu.ru/Full_text_foreign_database.html
26. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ). Режим доступа: http://elibrary.rsl.ru/
27. Электронный фонд Российской национальной библиотеки (РНБ). Режим доступа: http://leb.nlr.ru/, http://www.nlr.ru:8101/poisk/index.html#1

6.6. Иные источники

1. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 4-е издание. - М. : Дашков и К, 2012. - 195 с.
2. Захарова В.И. Медиативные средства деловых коммуникаций // Коммуникология. 2014. Т. 6. № 4. С. 65-68. - ЭБС elibrary http://elibrary.ru/item.asp?id=21838913
3. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Коммуникация: деловое общение, коммуникативные техники и технологии // Коммуникология. 2014. Т. 6. № 4. С. 13-26. - ЭБС elibrary http://elibrary.ru/item.asp?id=21838910

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: http://www.biblio-online.ru/.