

**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 «05» сентября 2016 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся
инвалидов

Б1.В.ДВ.1.1 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)

Управление международными проектами и программами

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2016

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

доктор социологических наук В.В. Комлева

Заведующий кафедрой

Заведующий кафедрой зарубежного регионоведения и международного сотрудничества, доктор социологических наук 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.....	4
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. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	17
8. Материально-техническая база.....	18

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

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	владением техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках, включая язык(и) региона специализации	ПК-3.2	Способность выявлять особенности установления профессиональных контактов и развития профессионального общения

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
обеспечивать связи с международными организациями, органами государственной власти, негосударственными организациями	ПК-3.2	на уровне знаний: демонстрирует знания основных понятий психологии общения и технологий делового общения
		на уровне умений: осуществляет психологический анализ деловых коммуникаций
		на уровне навыков: развитие навыков эффективного делового общения

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.1.1 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

Б1.В.ДВ.1.1 Психология делового общения предусмотрена в 4 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 Психология делового общения входит в Блок 1 «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина опирается на Б1.В.ОД.7 Психология (2 семестр), Б1.В.ДВ.7.2 Этика делового общения (2 семестр), Б1.В.ОД.8 Современные коммуникативные технологии и переговорный процесс (4 семестр).

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для Б1.В.ДВ.2.1 Дипломатический протокол и этикет (4 семестр), Б1.В.ДВ.2.2 Деловой этикет (4 семестр), Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной

деятельности (6 семестр), Б2.П.2 Научно-исследовательская работа (/ семестр), Б2.П.3 Преддипломная практика (8 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ 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		
Очная форма обучения								
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	Р	6	О
Промежуточная аттестация								3
Всего:		72	16		32		24	

Примечание:

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р)

*** - формы промежуточной аттестации: зачет (З).

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.ДВ.1.1 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.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

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.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

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.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

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. Формируемые компетенции 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
ПК-3	владением техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках, включая язык(и) региона специализации	ПК-3.2	Способность выявлять особенности установления профессиональных контактов и развития профессионального общения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-3.2 Способность выявлять особенности установления профессиональных контактов и развития профессионального общения	Знает особенности установления профессиональных контактов и развития профессионального общения Осваивает современные коммуникативные технологии	Продemonстрировано знание особенностей установления профессиональных контактов и развития профессионального общения Продemonстрировано умение поддерживать профессиональное

общения	в профессиональной сфере	общение.
---------	--------------------------	----------

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства;

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

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

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.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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).

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 «Психология делового общения»/ Е.А. Афанасьева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/19278.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации - М.: Московский гуманитарный университет, 2013 - <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22455> — ЭБС «IPRbooks»
2. Панова, М. Н. Русский язык и культура речи : учебно-практическое пособие / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2014. - 131 с.
3. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А Психология и этика делового общения. Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2014 - ЭБС "Юрайт" http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.7574425A-456E-4F1B-BCE5-F3105C24E9BA&type=c_pub

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агапов, В. С. . Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов : монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. - М. : Макеев Игорь Вячеславович, 2016. - 163 с.
2. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим 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" (Заклучено 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" (Заклучено 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" (Заклучено 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.prilib.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. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

7.1 Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по практике (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

7.2. Информация о местах прохождения практики и о содержании практики размещается на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет.

Места проведения практик: Торгово-промышленная палата Российской Федерации, Федеральная служба в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, Федеральное агентство по делам национальностей, Аналитический центр РАНХиГС, Постоянное представительство КЧР при президенте РФ, Центр международного сотрудничества, АНО Евразийский институт социально-политических исследований, Московский дом национальностей и другие.

7.3. Для контактной и самостоятельной работы используются следующие мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся: 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/>.

7.4. Обучающиеся обеспечиваются следующим комплектом программного обеспечения, адаптированного для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов:

для обучающихся с нарушениями зрения:

MAGiC (программа для экранного чтения и увеличения);

JAWSforWindows (программа для чтения с экрана компьютера);

для обучающихся с нарушениями слуха:

программы звукоусиления;

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

программы для обеспечения работы альтернативных устройств ввода информации.

8. Материально-техническая база

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

принтер Брайля braille embosser everest-dv4;

электронный ручной видеоувелечитель САНЭД;

дисплей Брайля Focus 40 Blue;

устройство для сканирования и чтения с камерой SARACE;

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.