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

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования «МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК»
Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом
РАНХиГС (в составе ОП)
Протокол от «18» июня 2020 г. № 07
№61

УТВЕРЖДЕНА
Ученым Советом МВШСЭН
(в составе ОП)
Протокол от «16» июня 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.03.01 Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов
(индекс и наименование дисциплины)

41.03.06 Публичная политика и социальные науки
(код, наименование направления подготовки (специальности)

Программа бакалавриата "Современный медиатекст"
(направленность /профиль)
Бакалавр
(квалификация)
очная

Год набора – 2021
Москва, 2020 г.

Авторы-составители:

К.психол.н., доцент Федоренко Е.Ю.
Заведующий кафедрой к.филол.н. Калашникова М.В.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы....4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО....5
3. Содержание и структура дисциплины....6
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине....7
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)....11
5. 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
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....15

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения
ПК-7	Способность анализировать основные контексты социального взаимодействия	Готов проводить анализ совокупности разных социальных факторов и условий, оказывающих общее или частичное, прямое или косвенное влияние на поведение и деятельность человека/группы в условиях социального взаимодействия
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Способствует осуществлению обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;

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

Код этапа освоения компетенции	Индикаторы обучения
ПК-7	**Знать:** • систему основных понятий теории коммуникаций, разнообразные средства, стереотипы коммуникации, типичные ошибки; • способы построения аргументов; • основные приемы в управлении конфликтами; • собственные ресурсы и дефициты в процессе коммуникации, стилевые характеристики. • особенности межкультурных коммуникаций **Уметь**: • Ставить цели в коммуникации и подбирать подходящие коммуникативные средства, проводить анализ эффективности коммуникации в конкретных ситуациях • анализировать причины, стратегии и последствия конфликтов **Иметь практический опыт:** • продуктивного разрешения конфликтов
УК-3	**Знать:** • особенности командообразования; • процессы групповой динамики; • теорий мотивации, лидерства; **Уметь:** • осуществлять распределенное лидерство;

	• применять методы управления командой; • регулировать эмоциональное состояние в деловом поведении; **Иметь практический опыт:** • управляющей позиции в коммуникации • распределения ролей в совместной деятельности команды.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.03.01 Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов в соответствии с учебным планом составляет 6 з.е (216 часов), из которых на контактная работа с преподавателем составляет 56 ч.. самостоятельная работа – 124 ч.

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**	
		Всего	**Семестр**
			2
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***56/43***	***56/43***
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***56/43***	***56/43***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***124/95***	***124/95***
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***
	час.	***36/27 1***	***36/27 1***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***216/166 6***	***216/166 6***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов входит в состав дисциплин вариативной части блока Б1 и изучается во 2 семестре 1 курса.

Содержание дисциплины выступает опорой для таких дисциплин как: Б1.В.ДВ.08.04 Возрастная и педагогическая психология и др.

3. Содержание и структура дисциплины

№ темы	Наименование тем дисциплины	Объем дисциплины, час./астрономич.час						Форма* текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРС (внеаудиторная работа)	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века.	30			10		20	РЖ*
2	Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации.	30			10		20	РЖ*
3	Психологические основы управления коммуникацией.	30			10		20	РЖ*
4	Технология коммуникации со скрытыми целями. Техники аргументации и давления.	30			10		20	РЖ*
5	Теория и практика управления конфликтами	30			10		20	РЖ*
6	Типология конфликтов в образовательной организации.	30			6		24	РЖ*
Вид промежуточной аттестации		*36/27*						экзамен
Всего:		***216/166***			***56/43***		***124/95***	

** Формы текущего контроля успеваемости: рефлексивный журнал (РЖ)*

Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века

Коммуникация как предмет исследования Понятие и значение коммуникации. Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века. Типы процессов в образовательной организации и место коммуникации в них. Общение и коммуникация уместность и допустимость. Межличностное общение и деловая коммуникация.

Тема 2. Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации

Критерии оценки эффективности коммуникации. Характеристики трудностей коммуникации и последствия. Специфика и субъекты коммуникации в образовательной организации.

Тема 3. Психологические основы управления коммуникацией

Скрытые и открытые формы коммуникации. Управляющая позиция в коммуникации. Специфика коммуникации с точки зрения возраста участников. Технология модерации.

Тема 4. Технология коммуникации со скрытыми целями. Техники аргументации и давления

Место и уместность коммуникаций со скрытыми целями в системе человеческих взаимоотношений.

Манипулятивные конструкты. Типология психологических защит. Формы давления и типы аргументации.

Тема 5. Теория и практика управления конфликтами

Конфликт как объект научных исследований и предмет регулирования. Основные традиции исследования и описания. Средства и процедуры исследований. Структура конфликта. Эмоции в конфликте. Способы управления конфликтом.

Тема 6. Типология конфликтов в образовательной организации.

Типология конфликтов в образовательной организации. Типы конфликтов в дошкольном учреждении. Практика разрешения конфликтов.

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 используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

Общие положения.

1. Тексты РЖ – конфиденциальны. Их читает только преподаватель по соответствующему курсу. Информация, содержащаяся в РЖ, не может быть сообщена никому, за исключением случаев, когда на это дает согласие их автор. Возможны случаи использования фрагментов РЖ в учебной работе, но строго анонимно, с исключением фрагментов, по содержанию которых может быть установлен их автор.
2. РЖ присылаются регулярно (график устанавливается на первой встрече и далее строго соблюдается). Общее число РЖ за период обучения – 7.
3. По мере поступления РЖ от слушателей преподаватель знакомится с ними и по мере необходимости составляет свои комментарии, с которыми знакомит слушателя.
4. Обязательно каждый слушатель получает комментарии по своим РЖ. После последней встречи слушателю выставляется оценка по всей совокупности его РЖ.
5. Объем каждого отдельного РЖ и общий объем присланных на проверку РЖ не регламентирован. Однако опыт показывает, что, как правило, объем одного дневника менее одной страницы (350 слов) – не достаточен. В рамках этого объема просто не удается осветить и обобщить новый опыт, приобретенный слушателем, а значит, и «рефлексия» оказывается нерефлексивной. Поэтому рекомендуем обращать внимание на объем присылаемых текстов.
6. Сроки сдачи РЖ устанавливаются администратором программы по согласованию с преподавателем.
7. По окончании периода работы с РЖ слушатели собирают все свои ранее присланные дневники в единый документ, снабжают его титульным листом и оглавлением и присылают на электронный адрес администратора программы. Срок сдачи итогового текста устанавливается дополнительно. Это дата - после последней встречи.

Содержание рефлексивных журналов.

Для написания РЖ слушателям предлагается ответить на пять вопросов.

- Что произошло на этом занятии (за период времени, который освещается данным РЖ, в чем содержание того события, которое описывается)?

- Что я испытывал? Что это значит для меня? Мои чувства и переживания по этому поводу.
- Что это значит вообще? Почему я испытывал именно такие эмоции?
- Какие выводы я могу сделать? Как обобщить?
- Чему я научился? Что это значит для моей будущей карьеры? Для моего будущего?

Этот список вопросов является примерным. Слушатель вправе в РЖ не следовать точно этой последовательности, отвечать лишь на часть вопросов. Однако опыт использования РЖ в учебной работе показал, что следование этим вопросам является предпочтительным. В этом случае РЖ гораздо точнее соответствует формату и требованиям, с большей вероятностью оценивается положительно.

Несмотря на внешнее сходство РЖ и личного дневника, эти формы описания своих переживаний принципиально отличаются. РЖ не предполагает описания интимных переживаний, не предназначенных для внешнего знакомства или опубликования. РЖ не является анонимным (хотя и конфиденциален), это форма учебной работы, причем оцениваемая. Поэтому в нем главным критерием оценки (и самооценки) является рефлексивный характер записей.

Рефлексивный журнал – учебная форма работы. Это означает, что, составляя журнал, не следует рассматривать его как форму интимной переписки. Не рекомендуем фиксировать внимание на личных переживаниях или впечатлениях, не имеющих отношения к обсуждаемым в образовательном процессе проблемам. РЖ – не личный дневник. Преподаватель не может и не должен быть свидетелем переживаний слушателя, не проанализированных должным образом, не имеющих отношения к обсуждаемым проблемам. РЖ ни в коем случае не предполагает психологизации и психоаналитического отношения, как со стороны слушателя, так и со стороны преподавателя.

РЖ является рациональной практикой, рационализирующим действием, которое позволяет придать смысл происходящим событиям. Фиксация и описание эмоций необходимы только потому, что переживание является индикатором важности происходящих событий.

Рефлексивный характер записей предполагает постоянный ответ на вопрос, «почему». Например, в дневнике написано: «Мне очень понравилось (или не понравилось) занятие». Этого утверждения недостаточно. Должно быть объяснение, почему, чем именно понравилось (не понравилось).

Требования количеству и качеству рефлексивных журналов.

РЖ должны присылаться строго по графику. Чем менее регулярно присылаются РЖ, тем меньше вероятность позитивной, тем более высокой оценки этой работы.

При этом оценка за РЖ составляет 50% оценки за всю дисциплину. Это означает, что общая оценка за дисциплину составляет среднее арифметическое из двух оценок - за РЖ и за итоговую работу (эссе) по этой дисциплине. Следовательно, невысокая оценка за РЖ предопределяет невысокую же оценку за дисциплину целиком.

При оценке журналов (при выставлении итоговой оценки за всю совокупность присланных журналов) преподаватели руководствуются следующими общими правилами: по количеству минимальным числом журналов является 4. При условии, что все 2 присланных текстов будут признаны высококачественными.

Если же хотя бы один из четырех присланных журналов признан не зачтенным, т.е. число зачтенных 3, то эта часть работы признается не выполненной.

4.2. Промежуточная аттестация.

4.2.1. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Формальные требования к промежуточной аттестации (экзамен).
Проводится в форме эссе (письменная работа)
Обязательные структурные элементы эссе:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение; основная часть (делится на разделы и параграфы);
- заключение; список использованной литературы.

Титульный лист должен быть оформлен соответственно общим требованиям.
Структура письменной работы, определяется слушателем самостоятельно.
Письменная работа должна быть надлежащим образом (оформление цитирования, оформление изображений; отсутствие опечаток, грамматических и стилистических ошибок и т.п.). В противном случае она не принимается к оцениванию.
Объем эссе составляет 3 000 слов (30 000 знаков). Представленный преподавателю на проверку текст может отличаться не более чем на 10% в сторону уменьшения и 20% в сторону увеличения. При этом объем приложений не может превышать 30% от общего объема работы. В случае невыполнения этих требований, работа может не проверяться преподавателем или, если так посчитает преподаватель, оценка может быть снижена.
Работа должна содержать список литературы. Обычно, этот список состоит не менее чем из 10 – 15 источников (в том числе, нормативных и законодательных актов, Интернет-ресурсов и т.д.). Туда могут входить и неопубликованные документы, но с точными ссылками.
Ссылка на используемую литературу оформляется указанием в тексте на соответствующую позицию в списке литературы в конце эссе.

Оценивание работ

Из всего вышеизложенного, вытекают **критерии оценки работы, их «удельный вес» в итоговой оценке**.

Таблица 6. – Удельный вес критериев оценки

№	**Критерии**	**«Удельный вес» критерия в итоговой оценке (в %)**
1	Результаты обучения	35
2	Рассуждения и анализ	25
3	Работа с литературой	10
4	Применение идей к практике	20
5	Организация и структура	5
6	Общие умения	5

Итоговая работа по курсу оценивается преподавателем по оценочному листу. Оценка, замечания, комментарии, сделанные преподавателем, доводятся до сведения слушателя.

Шкала оценивания письменных работ

«Зачет» ставится за соответствие предоставленной работы следующим критериям:

- аналитичность стиля и подхода, критичность представлений и интерпретаций;
- тщательно продуманный отбор данных и источников, квалифицированные ссылки на использованную литературу;
- всестороннее раскрытие поставленных целей и задач, полное соответствие теме;
- ясная постановка и успешное достижение целей;

- логическая связность и цельность работы, ясные и хорошо обоснованные выводы;
- работа написана грамотным и правильным языком.

«Незачет» ставится за соответствие предоставленной работы следующим критериям:

- недостаточное понимание фактов и проблем, есть неадекватный материал;
- литература подобрана плохо, самостоятельность недостаточна;
- по объему или по качеству работа не соответствует уровню программы курса;
- цели реалистичны, но несколько ограничены;
- отдельные части связаны между собой, но в логическое целое с ясными выводами не складываются;
- отдельные места изложены совершенно неадекватным языком.

Сроки пересдачи зачетных заданий устанавливаются преподавателем.

Переработанная и исправленная работа должна быть представлена не позднее чем через месяц после первой.

Критерии оценивания письменных работ (оценочный лист):

Таблица 7. – Критерии оценивания письменных работ

Результаты обучения	0-35	Работа полностью отвечает целям/задачам обучения по данному курсу
		Работа не отвечает большинству или всем целям/задачам обучения по данному курсу
Рассуждения и анализ	0-25	Самостоятельное и оригинальное осмысление материала; ясное и убедительное рассуждение; мощный и убедительный анализ
		Логика слабая, оригинальность отсутствует и/или материал недостаточно критически осмыслен
Работа с литературой	0-10	Умелая организация материала; использован широкий круг адекватных и последних по времени публикаций; тщательно отобраны данные и источники
		Источники и ссылки используются недостаточно, неадекватно или неубедительно
Применение идей к практике	0-20	Обоснованное и оригинальное применение теоретических идей к анализу практического опыта, фактов и проблем, разработка учебных материалов
		Слабое применение теоретических идей к анализу сложившейся ситуации и проектированию будущей деятельности
Организация и структура	0-5	Работа построена ясно, логично, оригинально и убедительно; удобна для чтения
		Работа неудобна для чтения, отдельные ее части не связываются в единое целое, выводы и заключения не понятны и плохо связаны с текстом
Общие умения	0-5	Проявлено абсолютно уместное и точное применение широкого спектра общих умений, предусмотренных данным курсом и заданием
		Использованы отдельные общие умения; они применяются слабо или неадекватно

Примечание 1. Все вышесказанное, прежде всего, относится к оцениванию работы преподавателем, однако может быть использовано и слушателями в качестве рекомендаций к написанию хорошей работы.

Примечание 2. В приведенных выше критериях словами «уместный» или «адекватный» обозначается соответствие стиля и языка работы академическим требованиям, а слова «неверный», «неправильный» – относятся к орфографическим, грамматическим, синтаксическим и стилистическим ошибкам, а также ошибкам в употреблении терминов.

Ниже представлен процесс подготовки и оценивания письменных работ, включая процедуру «пересдачи» – возможности переписать итоговую работу по курсу работу.

Процесс оценивания письменных работ

Зачетная работа по курсу относится ко всему его содержанию. Как правило, слушатели начинают обдумывать работу и готовиться к ее написанию еще в процессе занятий по данному курсу, хотя само ее написание обычно приходится на окончание курса, когда основные параметры работы уже одобрены преподавателем.

Процесс написания работы включает следующие этапы:

1. Преподаватель объявляет задание (иногда и темы) для письменной работы.
2. Обсуждение/согласование задания (темы) письменной работы с преподавателем.
3. Выполнение задания (самостоятельно или с помощью преподавателя). На этом этапе возможно удаленное общение с преподавателем в рамках специально заведенных форумов (на сайте дистанционного обучения МВШСЭН), в ходе которого слушатель может представить промежуточный вариант своей работы и получить обратную связь.
4. Представление к назначенному сроку законченной работы (с соблюдением всех требований к оформлению работы) на рассмотрение.
5. В соответствии с критериями оценки работу оценивает один из преподавателей программы (первая внутренняя оценка).
6. В соответствии с критериями оценки работу оценивает второй преподаватель программы (вторая внутренняя оценка).
7. По результатам двух проверок выставляется «зачет/незачет». В случае расхождения оценок происходит согласование оценок между первым и вторым преподавателем или проводиться оценивание работы третьим, независимым преподавателем.
8. Согласованная оценка преподавателей и оценочный лист с комментариями преподавателей к проверенной работе сообщается слушателям посредством системы дистанционного обучения МВШСЭН, о чем тот получает уведомление по электронной почте.
9. В случае «незачет», слушатель получает соответствующее извещение и инструкции по процедуре пересдачи:
10. Допускается только одна пересдача письменной работы (предполагается ее тщательная проработка с преподавателем).

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (практические занятия) и самостоятельной работы студентов. В ходе обучения основными видами учебных занятий являются практические занятия, на которых рассматриваются основные понятия тем, углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных вопросов, развиваются навыки ведения дискуссии, умения управлять коммуникацией, аргументировать и защищать выдвигаемые в них гипотезы, утверждения,

положения.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы семинара.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад, эссе по теме занятия. В процессе подготовки к занятию студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вид учебной работы	Организация деятельности студента
Практические занятия	На практических занятиях осуществляется проработка содержания курса. При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо ознакомиться с источниками, учебной литературой, рекомендуется конспектировать источники. Во время практических занятий возможна такая форма работы как устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия. Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Выступление предполагает самостоятельное изложение материала, вдумчивое и свободное. Важно помнить, что, выступая на занятии, студент обращается к группе, а не только к преподавателю. В свою очередь, остальные студенты должны осознавать важность вовлеченного участия в занятии, слушать, задавать вопросы выступающему, формулировать ответные реплики. По окончании занятия студенту рекомендуется повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для облегчения реализации этой задачи во время занятия рекомендуется делать пометки. В случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.
Эссе	Эссе представляет собой небольшую, свободного изложения письменную творческую работу, выражающую мнение автора о сущности проблемы. В устной форме подготовленный материал может быть изложен на практическом занятии. Тема эссе может быть выбрана студентом как из предлагаемого и рекомендованного преподавателем перечня, так и самостоятельно. Тема эссе может быть предложена студентом, исходя из его желания и научного интереса. Написание эссе осуществляется самостоятельно путем творческого изложения изученных научных материалов. Важным элементом оформления эссе является корректное

	указание ссылок на источники использованного материала, информации и приведенных цитат.
Групповая дискуссия, диспут	Групповая дискуссия - это средство, которое позволяет определить уровень сформированности профессиональных навыков в условиях максимально приближенных к профессиональной среде. Модерацией дискуссии занимается преподаватель, который предлагает актуальную тему для дискуссии, ставит вопросы, акцентирует внимание аудитории на наиболее значимых аспектах. Проведение групповой дискуссии позволяет оценить формирование у студента соответствующих навыков, в том числе умение ставить проблему, обосновывать пути ее возможного разрешения, умение вести цивилизованный диалог, отстаивать свою точку зрения, аргументировано отвечать на правовые позиции иных участников групповой дискуссии, способность «на ходу» оценивать свои и чужие аргументы и факты, свободно оперировать фактическим материалом и без предварительной подготовки обрабатывать возникающие вопросы и проблемы. Семинар-дискуссия может содержать элементы «мозгового штурма»: участники стремятся выдвинуть как можно больше идей, не подвергая их критике; потом выделяются главные, они обсуждаются и развиваются, оцениваются возможности их доказательства или опровержения.

Примерный регламент подготовительного этапа при подготовке к экзамену (подготовка эссе дома):

- На написание эссе дается не менее 2-х недель.
- Обучающийся работает с источниками и вторичной литературой к нему.
- Эссе выполняется по структуре, предложенной преподавателем.
- В тексте эссе должны быть соблюдены основные требования, предъявляемые к академическому тексту: оформление цитирования, ссылок, библиографического описания.

Подготовка к аудиторному занятию заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущего аудиторного занятия;
- узнайте тему предстоящего занятия (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите в аудитории.

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

6.1. Основная литература

1. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс: учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 81 c. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/74286.html

6.2. Дополнительная литература

1. Дик Улла Эффективная коммуникация. Приемы и навыки М. Гуманитарный центр. 2007
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляций: феномены, механизмы и защита. Санкт-Петербург 2003.
3. Гриффин Эм Коммуникация: теория и практика. Гуманитарный центр. Харьков 2015
4. Горянина, В.А. Психология общения: учеб. пособие 4-е издание. М.: Академия, 2007.
5. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта.. М, Альпина паблишер. 2011
6. Запорожец А.В., Лисина М.И. Развитие общения у дошкольников.- М.: Просвещение,1974.
7. Катценбах Д., Смит Д. Командный подход. Создание высокоэффективной организации. - М.: Альпина Паблишер, 2013.
8. Константинов П.Ю. Искусство управлять людьми. Санкт-Петербург 2007.
9. Петров А.В., Дискуссия и принятие решение в группе: технология модерации М. 2018.
10. Садохин, А.П. Введение в межкультурную коммуникацию: учеб. пособие М.: Омега-Л, 2010.
11. Павлова, Л.Г. Основы делового общения: учеб. пособие / ред. Л.А. Введенская. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
12. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. СПб.: Питер, 2006.
13. Салова О.В. Психология общения. Убеждаем собеседника в своей правоте. М. 2006.
14. Шермерорн Дж., Хант Дж., Осборн Р. Организационное поведение. - СПб.: Питер, 2006.
15. Бэрон Р. Агрессия / Р. Бэрон, Д. Ричардсон Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород : Питер , 2014.
16. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита Москва : ЧеРо : Юрайт, 2000.
17. Харрис, Ричард. Психология массовых коммуникаций [Электронный ресурс] : перевод с английского / Р. Харрис. - 4-е изд., междунар. - Санкт-Петербург : Прайм-ЕВРОЗНАК ; Москва : ОЛМА-ПРЕСС, 2003. - 445 с. - (Режим доступа: http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b80/0131779.pdf
18. Чеппелер Р. Крогерус М. Коммуникация: кратко, ясно, просто. Изд. «Олимп-Бизнес»2019
19. Эффективные коммуникации «HBR: 10 лучших статей» Альпина Паблишер 2018

6.3. Нормативные правовые документы

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 532
2. «Федеральный закон об образовании в Российской Федерации» от 29.10.2012 №373-ФЗ

6.4. Интернет-ресурсы

1. Сайт Российской коммуникативной ассоциации. – Режим доступа: http://www.russcomm.ru/. http://padabum.com/d.php?id=16720
2. «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://bookap.info.
3. «Библиотека» сайта psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psychology.ru/Library.

6.5. Иные источники

1. Электронно-библиотечная система научно-издательского центра «ИНФРА-М». – Режим доступа: http://www.znanium.com/.
2. ЭБС «Юрайт» http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--urait-.html
3. ЭБС «Лань» http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html
4. Ebrary компании ProQuest http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html

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

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

Компьютерный класс (аудитория для проведения занятий семинарского типа, лабораторных занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Для обеспечения преподавания дисциплины требуется помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Технические и программные средства обучения:

Ноутбук с ПО Windows (любой серии) и установленным пакетом Microsoft (любой серии)

Мультимедиа проектор (любой марки)

Требования к программному обеспечению общего пользования:

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.