

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 25.09.2022 14:04:02

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d464af23918531e730df2377411ff7c0e576685c6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



## СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

Методические рекомендации к практическим занятиям студентов  
всех форм обучения направлений подготовки и специальностей,  
учебные планы которых предусматривают изучение  
дисциплины «Социальные коммуникации. Психология»

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

Социальные коммуникации. Психология: методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2019. - 19 с.

Содержат основные сведения об основных понятиях и категориях курса и планах практических занятий, вопросы для обсуждения, психологические тесты, используемые на занятиях, рекомендуемый список литературы.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. Предназначены для студентов всех форм обучения направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология».

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 31.10.2019. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,0 Уч.-изд.л. 0,9 Заказ 644 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам всех форм обучения направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение данной дисциплины. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования соответствующих направлений подготовки и специальностей.

Предлагаемые методические рекомендации содержат темы и планы практических занятий, вопросы для обсуждения по темам занятий, психологические тесты, основные понятия и категории дисциплины.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые могут быть использованы в процессе обсуждения теоретических вопросов курса.

## **Темы и содержание практических занятий**

### **Тема 1: Социальные коммуникации и условия их эффективности. Способы развития коммуникативной компетентности**

#### **Практическое занятие 1**

1. Социальные коммуникации как межличностные взаимодействия.
2. Психологическое содержание, этика и правила эффективных коммуникаций.
3. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях.

#### ***Вопросы для обсуждения***

1. Охарактеризуйте социальные коммуникации как межличностные взаимодействия.
2. Назовите функции, виды и средства социальных коммуникаций.
3. Сформулируйте этические и психологические правила эффективных коммуникаций.
4. Укажите дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций.
5. Определите механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
6. Охарактеризуйте роль обратной связи в социальных коммуникациях.

#### **Практическое занятие 2**

1. Понятие о коммуникативной компетентности.
2. Система диагностики коммуникативной компетентности.
3. Способы развития коммуникативной компетентности.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Что означает понятие «коммуникативная компетентность»?
2. Охарактеризуйте систему диагностики коммуникативной компетентности.
3. Укажите критерии и компоненты коммуникативных умений.
4. Назовите способы развития коммуникативной компетентности.

### **Тест «Коммуникативные и организаторские склонности»**

**Инструкция:** «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы. Если Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то рядом с соответствующим номером вопроса поставьте «+». Если же Вы не согласны, то рядом с соответствующим номером поставьте «-». Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который Вы считаете предпочтительным».

### **Опросник**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённое Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественно работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?

8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?

9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли Вам включиться в новую для Вас компанию?

12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

13. Легко ли Вам удаётся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?

15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

20. Правда ли что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?

21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для Вас людей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?

30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда, ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### **Обработка результатов**

*Коммуникативные склонности:* (+) да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; (-) нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

*Организаторские склонности:* (+) да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; (-) нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по

каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью ключа для обработки данных «КОС». За каждый ответ «да» или «нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в ключе отдельно по соответствующим склонностям, приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Испытуемые, получившие оценку *1-4 балла*, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие *5-8 баллов* имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших *9-12 баллов*, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое , однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка *13-16 баллов* свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (*17-20 баллов*) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях. Непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения.



Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия. Настойчивы и одержимы в деятельности.

## **Тема 2: Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач**

### **Практическое занятие 3**

1. Особенности делового общения.
2. Виды деловых контактов и их специфика.
3. Правила установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности.

#### ***Вопросы для обсуждения***

1. В чем заключаются особенности делового общения по сравнению с другими видами общения?
2. Назовите и охарактеризуйте различные виды деловых контактов.
3. Сформулируйте правила установления и развития профессиональных контактов.

### **Практическое занятие 4**

1. Психологические основы эффективной работа с текстами и документами.
2. Способы и правила грамотного представления деловой информации.
3. Правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем.
4. Психологические основы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Охарактеризуйте психологические основы эффективной работа с текстами и документами.
2. Назовите различные способы и правила грамотного представления деловой информации.
3. Сформулируйте правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем.
4. Укажите психологические основы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.

### **Тема 3: Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде**

#### **Практическое занятие 5**

1. Выработка стратегии сотрудничества и организация на ее основе отбора членов команды для достижения поставленной цели.
2. Планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
3. Распределение поручений и делегирование полномочий членам команды.
4. Организация дискуссий и обсуждение результатов работы команды.

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Как эффективно выработать стратегию сотрудничества в команде?
2. Как организовать на основе стратегии сотрудничества отбор членов команды для достижения поставленной цели?
3. Определите условия эффективного планирования и регулирования работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
4. Как должно осуществляться распределение поручений и делегирование полномочий членам команды?

5. Охарактеризуйте психологические основы правильной организации дискуссий и обсуждения результатов работы команды.

### **Практическое занятие 6**

1. Идеологические и ценностные системы, актуальные с точки зрения их использования при социальном и профессиональном взаимодействии.

2. Психологические основы выстраивания социального профессионального взаимодействия с учетом социальных, национальных и конфессиональных различий.

3. Психологические основы создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Укажите психологические аспекты кросс-культурного взаимодействия при решении профессиональных задач.

2. Назовите различные идеологические и ценностные системы, актуальные с точки зрения их использования при социальном и профессиональном взаимодействии.

3. Охарактеризуйте психологические основы выстраивания социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

4. Определите психологические условия создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

## **Тема 4: Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста**

### **Практическое занятие 7**

1. Понятие о профессиональном развитии. Формы профессионального развития.
2. Основные стадии профессионального становления личности.
3. Факторы, детерминирующие профессиональное развитие.
4. Проблемы профессионального развития.

### ***Вопросы для обсуждения***

1. В чем заключается профессиональное развитие личности?
2. Укажите формы профессионального развития.
3. Выделите и охарактеризуйте основные стадии профессионального становления личности.
4. Определите факторы, детерминирующие профессиональное развитие.
5. Опишите проблемы профессионального развития.

### **Практическое занятие 8**

1. Профессиональное образование как фактор развития личности.
2. Развивающие технологии профессионального образования.

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Опишите возможности профессионального образования как фактора развития личности.
2. Укажите и охарактеризуйте развивающие технологии профессионального образования.
3. Назовите способы определения психологических ресурсов личности.

4. Назовите методы и приемы построения гибкой профессиональной траектории с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда.

### **Краткий словарь основных понятий и категорий**

**Атрибуция каузальная** (от лат. causal - причина и attribuo - придаю, наделяю) - интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей. Изучение А. к. исходит из следующих положений: 1) люди, познавая друг друга, не ограничиваются получением внешне наблюдаемых сведений, но стремятся к выяснению причин поведения и выводам, касающимся соответствующих личностных качеств субъекта; 2) поскольку информация о человеке, получаемая в результате наблюдения, чаще всего недостаточна для надежных выводов, наблюдатель находит вероятные причины поведения и черты личности и приписывает их наблюдаемому субъекту; 3) эта причинная интерпретация существенно влияет на поведение наблюдателя.

**Аттракция** (от лат. attrahere - привлекать, притягивать; от англ. attraction - притяжение, тяготение) - понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. Интерактивная сторона общения обозначает характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

**Барьер психологический** - психическое состояние, проявляемое как неадекватная пассивность, препятствующая выполнению тех или иных действий, - внутреннее препятствие психологической природы: нежелание, боязнь, неуверенность и пр. Часто появляется в деловых и личных взаимоотношениях, мешая установлению открытых и доверительных отношений. Эмоциональный механизм барьеров психологических состоит в усилении отрицательных переживаний и установок, ассоциированных с задачей, - стыда, чувства вины, страха, тревоги, низкой самооценки (например, «страх сцены»). В социальном

поведении барьеры психологические представлены барьерами коммуникативными (барьерами общения), проявляющимися в отсутствии эмпатии, в жесткости межличностных установок социальных и прочем; а также барьерами смысловыми.

**Групповая идентификация** - отождествление себя с обобщенным образом члена какой-либо социальной группы или общности, за счет которого происходит принятие, часто некритическое, ее целей и ценностей.

**Групповое мышление** - феномен, нередко возникающий при коллегиальном (групповом) принятии решений. Он состоит в том, что члены тесно связанной группы, стремясь прежде всего к групповому единодушию, жертвуют при этом реалистической оценкой действительности и разумным выбором путей действия. Групповое мышление связано с внутригрупповым давлением и приводит к значительному снижению эффективности принимаемых решений.

**Заражение** - 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.

**Идентификация** - 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая - отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

**Идентификация внутригрупповая** - возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

**Ингибция социальная** (от лат. *inhibere* - сдерживать, останавливать) - ухудшение продуктивности выполняемой

деятельности, ее скорости и качества в присутствии посторонних людей или наблюдателей, как реальных так и воображаемых.

**Интерактивная сторона общения** обозначает характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

**Конфликт** (лат. conflictus) - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями

**Конформность** (от лат. conformis - подобный, сообразный) - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства.

**Мозговой штурм** (англ. brainstorming) - один из наиболее популярных методов стимулирования творческой активности. Позволяет найти решение сложных проблем путем применения специальных правил обсуждения. Широко используется во многих организациях для поиска нетрадиционных решений самых разнообразных задач. Метод мозгового штурма был разработан Алексом Осборном в 1953 году. Метод основан на допущении, что одним из основных препятствий для рождения новых идей является «боязнь оценки»: люди часто не высказывают вслух интересные неординарные идеи из-за опасения встретиться со скептическим либо даже враждебным к ним отношением со стороны руководителей и коллег. Целью применения мозгового штурма является исключение оценочного компонента на начальных стадиях создания идей. Классическая техника мозгового штурма, предложенная Осборном, основывается на двух основных принципах - «отсрочка вынесения приговора идее» и «из количества рождается качество».

**Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен

информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению.

**Перцептивная защита** – разновидность психологической защиты, являющаяся способом оградить личность от травмирующих переживаний, защитить от восприятия угрожающего стимула.

**Подражание** - следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

**Предубеждение** - установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия.

**Референтная группа** (от лат. referens - сообщающий) - реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.

**Социализация** - процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности.

**Социальная дискриминация** – неоправданно негативное поведение по отношению к группе или ее членам, сопровождающееся ущемлением их прав и достоинства.

**Социальная перцепция** - это восприятие внешних признаков человека, и прогнозирование на этой основе его поступков.

**Сплоченность групповая** - один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

**Стереотип социальный** (от греч. stereos - твердый, прочный и typos - форма, образец) — обобщенная, упрощенная и ригидная система широко разделяемых представлений об опознаваемых группах людей, в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств.

**Установка** - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный



характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

**Установка социальная** (аттитюд) - субъективные ориентации индивидов как членов группы (или общества) на те или иные ценности, предписывающие индивидам определенные социально принятые способы поведения.

**Фаворитизм внутригрупповой** (от лат. favor - благосклонность) - предпочтение собственной группы, стремление каким-либо образом благоприятствовать ей и ее членам при сравнении с другими релевантными группами и их представителями.

**Фасилитация социальная** (от англ. facilitate - облегчать) - повышение скорости или продуктивности деятельности индивида вследствие актуализации в его сознании образа (восприятия, представления и т.п.) другого человека (или группы людей), выступающего в качестве соперника или наблюдателя за действиями данного индивида.

**Эмпатия** (от греч. empatheia - сопереживание) - постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека.

**Эффект новизны** - феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней, тогда как по отношению к незнакомой персоне наиболее значима впервые появившаяся информация, создающая первое впечатление о человеке.

**Эффект ореола** - распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.

## Учебная литература

### Основная учебная литература

1. Мандель, Б.Р. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся в магистратуре / Б.Р. Мандель. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 438 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

2. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 524 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

### Дополнительная учебная литература

3. Гуревич, П. С. Психология [Электронный ресурс] : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

1. Двинянинова, Е.Н. Психология массовых коммуникаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Двинянинова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. – 156 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

5. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс] / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

6. Кислицына, И.Г. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

7. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.

8. Организационная психология [Текст] : учебник / А.Б. Леонова [и др.]; под общ.ред. А.Б. Леоновой. – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 429 с.

9. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. М. Фатеева. - Москва : МИРБИС ; Директ-Медиа, 2016. - 269 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

10. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. Л. Яшин. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые могут быть использованы в процессе обсуждения теоретических вопросов дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>