

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

« 1 » сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2023

Форма обучения – Очная

Курс 1 Семестр 2

Зачет 2 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

Составитель Е.А. Слюсарева, старший преподаватель,

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2023 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся целостной системы представлений о деловом общении как сложном многоуровневом социально-психологическом процессе, психологической готовности к конструктивному профессиональному общению и развитие навыков эффективного взаимодействия с деловыми партнерами, коллегами по работе, клиентами.

Задачи дисциплины:

обеспечить условия для овладения знаниями в области теоретических аспектов психологии делового общения;

формирование у обучающихся навыков анализа ситуации взаимодействия, выявления мотивов и последствий поведения партнеров, клиентов, коллег, конкурентов, а также навыков управления ходом общения с партнерами, клиентами, коллегами, конкурентами;

развитие у обучающихся навыков коммуникативной рефлексии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы и реализуется во 2 семестре.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин: «Русский язык и деловая коммуникация», «Профессиональная этика и этикет», «Введение в профессию».

Дисциплина логически и содержательно связана с последующими дисциплинами: «Конфликтология», «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства», «Управление персоналом в сфере гостеприимства».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 УК-3 Знает типологию и факторы формирования команд; ИД-2 УК-3 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста; ИД-3 УК-3 Владеет методами оценки своих действий, планирования и управления временем

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

- 1 – № п/п
 2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация
 3 – Семестр
 4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)
 4.1 – Л (Лекции)
 4.2 – Лекции в виде практической подготовки
 4.3 – ПЗ (Практические занятия)
 4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки
 4.5 – ЛР (Лабораторные работы)
 4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки
 4.7 – ИКР (Иная контактная работа)
 4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)
 4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)
 5 – Контроль (в академических часах)
 6 – Самостоятельная работа (в академических часах)
 7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Предмет, задачи, характеристика психологии общения	2	6		6								12	защита практической работы, тестирование
2	Теоретические предпосылки становления психологии делового общения	2	6		4								12	защита практической работы, тестирование
3	Деловая коммуникация	2	6		6								13.8	защита практической работы, тестирование
4	Зачет	2								0.2				собеседование
	Итого		18.0		16.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	37.8		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Предмет, задачи, характеристика психологии общения	1.1 Теория общения. Коммуникативная сторона общения Основные подходы к определению понятия общение в социальной психологии. Функции общения. Виды и типы общения. Структура общения. Понятие коммуникации. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации.

		<p>Структура коммуникативного процесса. Проблема эффективности речевого воздействия. Определение, критерии и детерминанты эффективного речевого воздействия. Коммуникативные «барьеры»: определение, классификация, причины возникновения. Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические). Невербальные средства общения: определение, классификация, функции.</p> <p>1.2 Социально-перцептивная сторона общения Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально- перцептивные механизмы: эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.</p> <p>1.3 Интерактивная сторона общения Понятие об интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Виды взаимодействия в общении: кооперация и конкуренция. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Теория транзактного анализа Э.Берна.</p>
2	<p>Теоретические предпосылки становления психологии делового общения</p>	<p>2.1 Социально- психологическая характеристика делового общения; способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений Соотношение понятий профессиональное и деловое общение Структура профессионального и делового общения. Функциональная характеристика профессионального и делового общения. Понятие «субъект» и «объект» профессионального общения. Функциональная готовность специалиста к эффективному профессиональному и деловому общению.</p> <p>2.2 Классификация видов делового общения. Функции общения Классификация видов делового общения, признаки классификации. Цель, содержание, особенности эффективного профессионального и делового общения в сфере гостеприимства. Основные функции общения: креативная (творческая); коммуникативно- связующая; личностно- трансформирующая; психотерапевтическая. Интегративная, самовыражающая, социального контроля, трансляционная, экспрессивная, социализирующая функции делового общения.</p> <p>2.3 Психологические детерминанты осознанного</p>

		поведения личности в ходе делового общения Мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности клиента. Неосознанные регуляторы поведения клиентов в ходе делового общения. Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты профессионального и делового общения.
3	Деловая коммуникация	<p>3.1 Деловое общение, его виды и формы Прямое и косвенное деловое общение. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления. Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера по общению.</p> <p>3.2 Деловые переговоры как форма делового общения Деловые переговоры: определение, виды. Психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Порядок и этапы проведения деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Приемы и тактики ведения переговоров. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия. Национальные стили ведения переговоров.</p> <p>3.3 Коммуникация в группе Определение группы. Признаки малой группы. Функции групповой коммуникации. Структуры малой группы. Коммуникативная структура группы. Структура социальной власти в малой группе: лидерство в группе; руководство. Классификация групп по характеру и формам организации деятельности. Характеристика групповых процессов. Межличностная совместимость в группе, срабатываемость. Факторы, влияющие на процесс сплочения малой группы. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе. Средовые аспекты жизнедеятельности и коммуникация в малой группе.</p>

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
1 Общение как социально-психологическая проблема	Специфика делового общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Понятие об обратной связи. Позитивная и негативная обратная

	<p>связь. Условия эффективной обратной связи. Техники слушания. Пассивное слушание. Активное слушание. Эмпатическое слушание. Психологический практикум (самодиагностирование): «Уровень вашей общительности (тест В.Ф. Ряховского)», «Общительны ли вы?», «Насколько вы общительны? робки? контактны?», «Умеете ли вы слушать?»</p>
2 Стили общения	<p>Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Психологический практикум: тест «Ваш стиль общения»; тест «Стиль взаимодействия»; тест «Общительный ли вы человек?»</p>
3 Характеристика и содержание общения	<p>Два вида общения: вербальное, невербальное. Психологический практикум: опросник «Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)»; опросник «Оценка воздействия невербальных факторов на восприятие в процессе общения»; задания: «Чтение мимики лица собеседника», «Жесты», «Личная территория», «Голосовые характеристики».</p>
4 Коммуникативные технологии и техники ведения переговоров	<p>Понятие деловых переговоров. Субъекты переговоров. Типология деловых переговоров. Подготовка к переговорам. Модель переговоров. Техники установления деловых отношений и атмосферы доверия. Техники компромиссов и приспособлений. Техники поддержания процесса переговоров. Техники позиционного торга. Техники принципиальных переговоров. Техники оценки ситуации общения и выбора наиболее эффективного варианта коммуникативного поведения. Речевые тактики и речевые модели. Невербальные средства общения.</p>
5 Коммуникативные техники и коммуникационные технологии в обслуживании клиентов в сфере гостеприимства	<p>Деловая беседа как самое важное и распространенное средство делового общения между менеджером и клиентом. Правила речевого общения. Максимумы (принцип кооперации) Г. Грайса и максимумы (принцип вежливости) Дж. Лича. Основные виды аргументов. Техники установления и поддержания эффективных коммуникаций с потребителями. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров. Коммуникационные технологии. Психологический практикум: самодиагностирование с помощью диагностических методик: «Какой вы собеседник?»; «Умеете ли вы вести диалог?»; «Умеете ли вести деловое обсуждение?»; «Изучение умения влиять на людей»; задание «Правила общения»</p>
6 Межкультурные коммуникации	<p>Причины коммуникативных барьеров. Модели мировых культур Р. Д. Льюиса: моноактивные (linear-active) культуры; полиактивные (multi-active)</p>

	культуры; реактивные (reactive- active) культуры. Стили ведения переговоров с представителями различных мировых культур. Характерные особенности национального делового общения представителей разных культур. Рекомендации по ведению переговоров с представителями разных моделей мировых культур.
7 Конфликты в деловом общении. Коммуникации в конфликтных ситуациях	Определение конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Пять препятствий в разрешении конфликта и пять типов стратегии их преодоления У. Юри. Технологии делового общения в рабочей группе. Психологический практикум: самодиагностирование с помощью диагностических методик: «Уровень вашей конфликтности»; «Конфликтная ли вы личность?»; «Динамика способов реагирования на конфликтные ситуации» (Кеннет У. Томас). Подготовка информационного сообщения.
8 Имидж делового человека	Общее понятие имиджа. Создание привлекательного имиджа – часть культуры делового человека. Три группы приоритетных качеств достойного имиджа: природные – коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость; личностные – нравственные ценности, психическое здоровье, способность к межличностному общению; связанные с жизненным и профессиональным опытом личности. Модели поведения: этикетные, стратегические. Защитные механизмы, проявляющиеся в защитном поведении. Критерии выбора модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Психологический практикум: тест на определение личностных свойств «Движение. Спокойствие. Уверенность. Неуверенность»; тест «Кто же я есть на самом деле?»; тест «Ваше отношение к себе».

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Предмет, задачи, характеристика психологии общения	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Проработка конспекта лекции. Подготовка к текущему контролю,	12

		зачету.	
2	Теоретические предпосылки становления психологии делового общения	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Проработка конспекта лекции. Подготовка к текущему контролю, зачету.	12
3	Деловая коммуникация	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Проработка конспекта лекции. Подготовка информационного сообщения. Подготовка к текущему контролю, зачету.	13.8

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития универсальных навыков обучающихся. Наряду с объяснительно- иллюстративной формой обучения, используемой для передачи большого массива информации на лекциях, используются репродуктивные, проблемные, частично- поисковые методы обучения. В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Специфика делового общения.
2. Структура общения.
3. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
4. Установление контакта в деловом общении.
5. Аттракция в деловом общении и способы ее формирования. Эффект ореола.
6. Вербальные средства коммуникации.
7. Неинтенциональные знаки.
8. Понятие перцепции. Психологические особенности восприятия информации – визуалы, аудиалы, кинестетики.
9. Виды слушания. Типичные ошибки слушания.
10. Техники слушанья. Пассивное и активное слушанье. Эмпатическое слушанье.
11. Использование проксемики в деловом общении.
12. Взгляд, его виды и роль в общении.
13. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении.
14. Способы манипуляции.
15. Способы противостояния манипуляции.
16. Аргументация. Приемы и методы аргументации.
17. Основные функции общения.
18. Факторы, определяющие эффективность речевого воздействия.
19. Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические).
20. Невербальные средства общения: определение, классификация, функции.
21. Причины возникновения коммуникативных барьеров.

22. Социальная перцепция.
23. Соотношение понятий делового и профессионального общения.
24. Подготовка и проведение деловых переговоров.
25. Конфликт в деловом общении. Стратегии решения конфликтной ситуации.
26. Технологии делового общения в рабочей группе.
27. Имидж делового человека.
28. Коммуникативные техники и коммуникационные технологии ведения беседы.
29. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия.
30. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение.
31. Национальные стили ведения переговоров.
32. Характеристики групповых процессов в организации, коммуникации в группе.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/19277.html](https://www.iprbookshop.ru/19277.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/19278.html](https://www.iprbookshop.ru/19278.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Букина, Е. Я. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Е. Я. Букина, Е. В. Климакова. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 135 с. — ISBN 978-5-7782-1827-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/47687.html](https://www.iprbookshop.ru/47687.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/102278.html](https://www.iprbookshop.ru/102278.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Власова, Э. И. Этика делового общения: учебное пособие / Э. И. Власова. — Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. — 152 с. — ISBN 978-5-7264-0534-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/16309.html](https://www.iprbookshop.ru/16309.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/30126.html](https://www.iprbookshop.ru/30126.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Макаров, Б. В. Психология делового общения: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/79820.html](https://www.iprbookshop.ru/79820.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN

978-5-4487-0340-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/79821.html](https://www.iprbookshop.ru/79821.html) (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Семенова, М. А. Этикет делового общения: учебно- методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / М. А. Семенова. — Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. — 106 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/17075.html](https://www.iprbookshop.ru/17075.html) (дата обращения: 29.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Суворова, Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html> (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium http:// code.google.com/ intl/ ru/ chromium/ terms.html на условиях https:// www.google.com/ chrome/ browser/privacy/eula_text.html .
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
3	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	https:// urait.ru Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	Электронно- библиотечная система предоставляет доступ к учебной и научной литературе в электронном виде с соответствующими сервисами
6	Электронная библиотечная система «IPRbooks» http:// www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	https://e.lanbook.com	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
---	--------------	----------

1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования
6	Росстандарт	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционных и лабораторных занятий обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Психология делового общения». Занятия по дисциплине «Психология делового общения» проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.