

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета ГНиСТ  
от « 24 » мая 2021 г., протокол № 6

Председатель \_\_\_\_\_ Митин С.Н.

*подпись, расшифровка подписи*

« 24 » мая 2021 г.

*утверждается в подразделении, реализующем ОПОП ВО*

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Технологии делового общения
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогика профессионального образования и социальной деятельности
Курс	4

Направление (специальность) 39.03.02 Социальная работа  
*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)  
Социальное обслуживание (сфера социальной защиты населения)  
*полное наименование*

Форма обучения очная, заочная  
*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 02.06.2022

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 26 мая 2023г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30 августа 2024г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Шабанова О.В.	ППОиСД	К.п.н., доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
Заведующий выпускающей кафедрой ППОиСД
 <i>Подпись</i> / <i>Львова Е.Н. /</i> <i>расшифровка подписи</i> « 11 » мая 2021 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели освоения дисциплины:** формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы деятельности специалиста социальной работы

**Задачи освоения дисциплины:**

- изучить систему знаний о коммуникативной культуре, общении в различных ситуациях
  - рассмотреть особенности общения с клиентами, их окружением в целях оказания социальной помощи клиентам
- стимулировать формирование профессионально важных качеств личности социального работника, связанных с умением общаться.

### 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технологии делового общения» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Б1.В.ОД4.

Дисциплина «Технологии делового общения» опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Управление в социальной работе, Занятость населения и ее регулирование, Социальная работа с безработными, Профессионально-речевая коммуникация в социальной работе, Проблемы коммуникации социальной сферы, Деонтология социальной работы, Технологическая практика,

Дисциплина «Технологии делового общения» связана с дисциплинами и практиками: Психология управления, Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций.

Дисциплина «Технологии делового общения» является предшествующей для преддипломной практики, Личность руководителя, подготовка и сдача государственного экзамена и выпускной квалификационной работы.

### 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-5 – способен организовать межведомственное взаимодействие с целью реализации потребностей граждан в различных видах	<p><b>знать:</b> особенности понятия «коммуникация» и «общение»; структуру общения и коммуникации; специфику делового общения в аспекте межведомственного взаимодействия</p> <p><b>уметь:</b> налаживать контакт с различными категориями клиентов (пожилыми людьми, детьми, инвалидами, и т.п.), структурировать речевую коммуникацию;</p>

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

социальных услуг	использовать невербальное общение при взаимодействии с клиентом с целью реализации потребностей граждан в различных видах социальных услуг  <b>владеть:</b> навыками ведения деловой беседы, переговоров, методами формирования стрессоустойчивого поведения в общении, создании положительного имиджа личности
------------------	---


### 3. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 4 ЗЕТ.

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах):

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)				
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам			
		5	6	7	8
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	54			54/54*	
Аудиторные занятия:					
• лекции	18			18/18*	
• семинары и практические занятия	36			36/36*	
• лабораторные работы, практикумы	-			-	
Самостоятельная работа	54			54	
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	устный опрос; доклад			устный опрос; доклад	
Курсовая работа	-			-	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет			Зачет	
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>108</b>			<b>108</b>	

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – заочная)				
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам			
		5	6	7	8
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	12			12/12*	

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		


Аудиторные занятия:					
• лекции					
• семинары и практические занятия	12			12/12*	
• лабораторные работы, практикумы	-			-	
Самостоятельная работа	92			92	
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	устный опрос; доклад			устный опрос; доклад	
Курсовая работа	-			-	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет			Зачет	
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>108</b>			<b>108</b>	

\* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися в дистанционном формате с применением электронного обучения

#### 4.3. Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность	20	4	6			10	Доклад, устный опрос
Тема 2. Деловое общение в социальной работе	24	4	8			12	Доклад, устный опрос
Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения	24	6	8			10	Доклад, устный опрос
Тема 4. Стрессы в деловом общении.	20	4	6			10	Доклад, устный

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

							опрос
Тема 5. Общение с различными категориями населения	24	4	8			12	Доклад, устный опрос
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>-</b>


Форма обучения – *заочная*

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы, практикумы			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность	22		4			18	Доклад, устный опрос
Тема 2. Деловое общение в социальной работе	20		2			18	Доклад, устный опрос
Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения	20		2			18	Доклад, устный опрос
Тема 4. Стрессы в деловом общении.	20		2			18	Доклад, устный опрос
Тема 5. Общение с различными категориями населения	22		2			20	Доклад, устный опрос
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>		<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>-</b>

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### **Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность**

Понятие общения и коммуникации, общее и различное, их основные особенности. Основные виды коммуникаций. Коммуникативная деятельность. Основные виды общения, их характеристика. Основные функции общения, их характеристика. Понятие обратной связи, ее основные функции в общении. Основные причины искажения информации, установления обратной связи. Коммуникативная компетентность. Понятие «коммуника-

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

тивная компетентность», составляющие коммуникативной компетенции.

## **Тема 2. Деловое общение в социальной работе**

Основные особенности делового общения. Общение между начальником и подчиненным, между коллегами: основные принципы. Приемы используемые для успешного делового общения. Этика делового общения. Конфликты и их решение. Беседа как форма делового общения.

Этапы деловой беседы. Вопросы собеседников, их психологическая сущность. Замечания, их виды и способы парирования замечаний собеседников. Высказывание замечаний. Спор как форма делового общения.

Классификация споров. Предмет спора. Приемы убеждения в споре. Вопросы в споре и виды ответов. Виды аргументов в споре. Правила ведения спора. Современные теории общения.

## **Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.**

Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания. Суггестии (внушение).

Контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Управление вниманием: различные приемы привлечения внимания собеседника. Перцептивная сторона общения.

Первое впечатление, ошибки и искажения при первом впечатлении, самоподача в общении, механизмы социального восприятия. Интерактивная сторона общения.

Действия партнеров при общении. Восприятие и соотнесение слов и действий при общении. Транзактный анализ Э.Берна. Понятие игры. Основные группы игр. Сценарный анализ. 3 состояния Я личности: родитель, ребенок, взрослый.

## **Тема 4. Стрессы в деловом общении.**

Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Стрессоустойчивое поведение. Проблема стресса в профессиональной деятельности социального работника

## **Тема 5. Общение с отдельными категориями людей.**

Коммуникативная профиограмма социального работника. Выбор каналов общения.

Особенности общения на трудные темы. Общение с пожилыми людьми, общение с людьми с ограниченными возможностями, общение с детьми, особенности общения с мужчинами и женщинами.

# **5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

## **Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность**

1. Выделите специфику понятий «коммуникация» и «общение».
2. Какова структура коммуникации и общения?
3. Перечислите виды функции общения?
4. Дайте определение «обратная связь» в общении?
5. Для чего необходима обратная связь в общении?
6. Каковы причины искажения информации при установлении обратной связи?
7. Что такое «коммуникативная компетентность»?
8. Какие компоненты вы можете выделить в коммуникативной компетентности?
9. Каковы предпосылки формирования коммуникативной компетентности личности?

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## **Тема 2. Деловое общение в социальной работе**

1. Что такое «деловое общение»?
2. Перечислите виды делового общения.
3. В чем особенности этики делового общения?
4. Каковы условия успешного делового общения?
5. Каковы стратегии разрешения конфликта в общении?
6. Перечислите этапы деловой беседы?
7. Назовите приемы убеждения в споре.
8. Расскажите о современных теориях общения.
9. Как необходимо выстраивать коммуникативную цель, стратегию и практику в речевой коммуникации?
10. Какие коммуникативные навыки необходимы для эффективной речевой коммуникации?

## **Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.**

1. Перечислите способы управления вниманием в общении.
2. Как воздействует на человека первое впечатление в общении?
3. В чем особенности самоподачи в общении?
4. Что такое «трансактный анализ»?
5. Охарактеризуйте барьеры непонимания в общении.
6. Рассмотрите структуру общения, выделите основные компоненты, охарактеризуйте их.
7. Какие факторы могут влиять на первое впечатление?
8. Охарактеризуйте исследования Э. Берна по проблеме трансактного анализа.
9. Охарактеризуйте три основные стороны общения (интерактивную, перцептивную, коммуникативную)
10. Каковы механизмы социального восприятия?

## **Тема 4. Стрессы в деловом общении**


1. Что такое стресс?
2. Каковы его причины и источники?
3. Охарактеризуйте отечественные представления ученых о проблеме стресса?
4. Охарактеризуйте зарубежные исследования ученых по проблеме стресса?
5. Какие меры могут предупредить стрессы в общении?
6. Какие условия способствуют стрессоустойчивому поведению?

## **Тема 5. Общение с отдельными категориями людей.**

1. В чем особенности общения с пожилыми людьми?
2. Каковы особенности общения с подростками?
3. Каковы особенности общения с дошкольниками?
4. Каковы особенности общения с младшими школьниками?
5. Каковы особенности общения с инвалидами?
6. Каковы особенности общения с мужчинами и женщинами?
7. Какие умения и навыки в общении необходимы социальному работнику?
8. В чем специфика общения с клиентом на сложные для него темы?

## **6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ**

Данный вид работы не предусмотрен УП.

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

### *Темы докладов*

1. Культура делового общения в трудовом коллективе.
2. Межличностная и социально-психологическая совместимость.
3. Проблема выбора оптимального стиля делового общения.
4. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
5. Психология общения в молодой семье.
6. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов..
7. Пути преодоления конфликтов в первичном коллективе.
8. Психолого-педагогический тренинг в деловом общении.
9. Способы преодоления трудностей в общении.
10. Проблемы научной дискуссии.
11. Искусство спора: логико-психологические аспекты.
12. Общение с собой.
13. Деловое общение менеджера.
14. Современные технические средства коммуникации.
15. Взаимопонимание как цель общения.
16. Формы человеческой коммуникации.
17. Поведение субъекта при общении с другими людьми.
18. Общение, этика, этикет.
19. Общение и социализация личности.
20. Социальные нормы и стереотипы общения.
21. Влияние и взаимовлияние в условиях общения.
22. Общение и формирование жизненной позиции личности..
23. Особенности психических процессов и свойств личности в условиях совместной деятельности и общения..
24. Влияние характера взаимодействия на эффективность совместной групповой деятельности.

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Общение: понятие, виды и уровни
2. Особенности делового общения
3. Общие этапы делового общения.
4. Коммуникативная сторона общения
5. Структура речевой коммуникации
6. Речь как средство утверждения социального статуса специалиста социально-культурного сервиса и туризма
7. Невербальная коммуникация
8. Перцептивная сторона общения
9. Роль имиджа в общении
10. Интерактивная сторона общения и ее особенности
11. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения
12. Деловое совещание
13. Деловая беседа
14. Деловые переговоры



Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		


15. Самопрезентация личности в общении
16. Особенности этикета в деловом общении
17. Основы ораторского искусства
18. Методика подготовки к публичному выступлению
19. Слушание в деловом общении. Правила эффективного слушания
20. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики
21. Правила комплимента в деловом общении
22. Культура спора. Убеждение оппонента
23. Специалист социально-культурного сервиса и туризма и коллектив туристического агентства: характеристики личности, роли и поведение
24. Руководитель туристического агентства: личностные особенности и стили руководства, авторитет
25. Лидер. Стили лидерства
26. Понятие личного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал влияния
27. Стил ь общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения.
28. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

### 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УЛГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019 г.).

Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	10	Устный опрос, экзамен
Тема 2. Деловое общение в социальной работе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	12	Устный опрос, экзамен
Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	10	Устный опрос, экзамен
Тема 4. Стрессы в деловом общении.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного</li> </ul>	10	Устный опрос, экзамен

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

	обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена		
Тема 5. Общение с различными категориями населения	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	12	Устный опрос, экзамен
Итого		54	

Форма обучения – заочная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Тема 1. Коммуникативная культура. Коммуникация. Общение. Коммуникативная компетентность	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	18	Устный опрос, экзамен
Тема 2. Деловое общение в социальной работе	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	18	Устный опрос, экзамен
Тема 3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	18	Устный опрос, экзамен
Тема 4. Стрессы в деловом общении.	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	18	Устный опрос, экзамен
Тема 5. Общение с различными категориями населения	• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к сдаче экзамена	12	Устный опрос, экзамен
Итого		92	

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### Основная литература

Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-1712-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>

Прохорова И.Ф., Психология делового общения / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

#### Дополнительная литература

Бодалев А.А., Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А.А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>

Социальная психология и общество [Электронный ресурс] . - Москва, 2018-2019. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>

#### Учебно-методическая литература

Шабанова О. В. Технологии профессионального общения в социальной работе : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Социальная работа" - магистратура / О. В. Шабанова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 293 Кб). - Текст : электронный. – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1833>

Согласовано:

З. Биби-рь ДООП / Ермилова М. Н. / Ер / \_\_\_\_\_  
 Должность сотрудника научной библиотеки      ФИО      подпись      дата

### б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	Договор №1-2016-1327 от 01.03.2016

Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

НЭБ РФ	Договор №101/НЭБ/2155 от 14.04.2017
ЭБС IPRBooks	контракт №4429/18 от 10.10.2018
АИБС "МегаПро"	Договор №727 от 22.11.2018
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	Договор №360 от 25.06.2018 Договор № 1310 от 18.06.2019
MicrosoftOffice 2016	Договор №991 от 21.12.2016
или	
«Мой офис стандартный»	Договор № 793 от 14.12.2018
ОС MicrosoftWindows	контракт №580 от 29.08.2014, контракт №581 от 29.08.2014 (оба контракта на одно и то же кол-во лицензий)
Антивирус Dr. Web	Договор №445 от 16.07.2018

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

*в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2020]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2020]. - URL: <https://www.biblio-online.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2020]. – URL: [http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch\\_kit/x2019-128.html](http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-128.html). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2020].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2020]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2020]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. **Национальная электронная библиотека** : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2020]. – URL:<http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html> <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **SMART Imagebase** // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.


6.2. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:


7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

7.2. Образовательный портал УлГУ. – URL: <http://edu.ulsu.ru>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.



Министерство образования и науки Российской Федерации Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/вы- пускающей кафедрой	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		02.06.2022

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

**3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

**6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**


6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/> . - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.


**7. Образовательные ресурсы УлГУ:**


7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа учебной дисциплины		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		26.05.2023 протокол заседания кафедры № 11

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа учебной дисциплины		

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531022>

### Дополнительная литература

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
  2. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082500>
- Учебно-методическая литература

1. Шабанова О. В. Технологии делового общения : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Социальная работа" - бакалавриат / О. В. Шабанова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1746>


Согласовано:

Специалист ведущий ООП НБ УлГУ  
Должность сотрудника научной библиотеки

/ Боброва Н.А. /  
ФИО

  
подпись

27.04.2023г.  
дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа учебной дисциплины		

## б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий

Должность сотрудника УИТТ

/ Щуренко Ю.В.


ФИО

подпись

/ 27.04.2023

дата

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/вы- пускающей кафедрой	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		30.08.2024

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## Технологии делового общения

### Основная литература

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум / Н. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 493 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/536158>. - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-17870-8 : 1939.00.

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>

### Дополнительная литература

Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>

Истратова, О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности : учебное пособие / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. — 155 с. — ISBN 978-5-9275-3871-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPRSMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121895.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### Учебно-методическая литература

Шабанова О. В. Технологии делового общения : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Социальная работа" - бакалавриат / О. В. Шабанова; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1746>

Согласовано:

Главный редактор

Должность сотрудника Научной библиотеки

/ Мамаева Е.П. /

ФИО



подпись

/ 30.08.2024

дата

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

**3. eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В.30.08.2024