

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМЕНИ Л.С. ВЫГОТСКОГО
Кафедра социальной психологии

Б1.Б.47.07 РОЛЕВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность 37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Специализация: Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Уровень квалификации выпускника: специалист

Форма обучения
очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

«Ролевые коммуникации в организации»

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

доктор психологических наук, профессор
профессор кафедры социальной психологии
Института психологии имени Л.С. Выготского
Булгаков А.В.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

Социальной психологии

№7 от 23.05.2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины «Ролевая коммуникация в организации»: сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Задачи дисциплины

- изучение теоретических основ ролевой коммуникации в организации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий ролевой коммуникации;

1.2. Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПСК-2.1	способностью разрабатывать и внедрять в практическую деятельность обоснованные программы, направленные, на предупреждение профессиональных рисков, в различных видах служебной деятельности, а также разрабатывать и внедрять инновационные технологии, связанные с предупреждением и профилактикой отклонений в социальном и личностном статусе человека	Знать: базовые понятия теории ролевой коммуникации в организации; Уметь: использовать современный понятийный аппарат социальной психологии для освоения элементарных профессиональных навыков; логически строить личную ролевую коммуникацию. Владеть: навыками применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решения новых задач в профессиональной практике психолога служебной деятельности.
ОК-10	способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	Знать: базовые понятия теории ролевой коммуникации в организации; Уметь: использовать современный понятийный аппарат социальной психологии для освоения элементарных профессиональных навыков; логически строить личную ролевую коммуникацию. Владеть: навыками применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решения новых задач в профессиональной практике психолога служебной деятельности.

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Ролевые коммуникации в организации» относится к блоку дисциплин специализации учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик «Социальная психология», «Психологическое консультирование», «Психодиагностика», «Психология служебной деятельности».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., промежуточная аттестация 18 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельна я работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
	Тема 1. Управление ролевыми коммуникациями в организации		4	4				10	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 2. Формы деловой коммуникации: ролевой аспект		4	4				10	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста		2	4				10	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 4. Практикум по управлению ролевыми коммуникациями в организации		2	4				14	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	зачет								
	итого:		12	16				44	

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 56 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельна я работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
	Тема 1. Управление ролевыми коммуникациями в организации		2	2				12	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 2. Формы деловой коммуникации: ролевой аспект		2	2				14	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста		2	2				14	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	Тема 4. Практикум по управлению ролевыми коммуникациями в организации		2	2				16	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
	зачет								
	итоГО:		8	8				56	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Управление ролевыми коммуникациями в организации	Предмет, цели, задачи и содержание курса «Ролевые коммуникации в организации». Место ролевой коммуникации в системе социогуманитарных дисциплин. Ролевая коммуникация как структура (сеть). Ролевая коммуникация как динамический процесс. Вербальная и невербальная ролевая коммуникации. Уровень

		коммуникативного взаимодействия. Управление организационными коммуникациями. Управление межличностными коммуникациями. Коммуникационная политика организации. Ролевые коммуникационные стили. Пути совершенствования ролевых коммуникаций. Система коммуникационной поддержки процесса управления. Тенденции развития современных коммуникативных технологий. Особенности межкультурных коммуникаций.
2	Тема 2. Формы деловой коммуникации: ролевой аспект	Основные формы деловой коммуникации. Деловые переговоры. Виды переговоров. Стратегии ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Классификация деловых совещаний. Организационная схема делового совещания. Публичное выступление. Типы публичной речи. Подготовка к выступлению. Предварительная отработка навыков риторики. Выступление. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. Как бороться с волнением перед выступлением. Сущность деловой переписки. Виды деловых писем. Стилистика делового письма. Особенности официально-делового стиля. Структура делового письма. Современные виды деловой переписки.
3	Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста	Умение слушать. Виды слушания. Техника активного слушания. Аргументация, правила убеждения: правила по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения. Очередность приводимых аргументов. Позитивная критика. Разрушительная критика. Конструктивная критика. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Как правильно делать комплименты. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций. Тип личности по Майерс-Бриггс. Принцип использования типологии личности для построения эффективной коммуникации. Доминантная модальность: визуальная, - аудиальная, кинестетическая. Принцип использования доминантной модальности для построения эффективной коммуникации. Состояние личности: Трансакционный анализ. Субъективный опыт человека (ИСО): Интересы. Состояния. Отношения. Управление конфликтами.
4	Тема 4. Практикум по управлению ролевыми коммуникациями в организации	Ролевые конфликты в деловых отношениях. Стили поведения в ролевых конфликтных ситуациях. Предупреждение ролевых конфликтов. Средства предотвращения ролевых конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях ролевого конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Деловая игра «Разрешение ролевого конфликта»: организационные ролевые конфликты, их диагностика, анализ, рекомендации разрешения.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Тема 1. Управление ролевыми коммуникациями в организации	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Тема 2. Формы деловой коммуникации: ролевой аспект	Лекция 2. Самостоятельная работа	Мини-лекция-визуализация с применением слайд-проектора Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста	Лекция 3. Самостоятельная работа	Дискуссия Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Тема 4. Практикум по управлению ролевыми коммуникациями в организации	Мини-лекция 4. Практическое занятие 1. Самостоятельная работа	Мини-лекция Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование (тема 2) -тестирование (тема 3) -участие в практикуме (темы 1,2,3) - контрольная работа (темы 1,2, 3) - контрольная работа (темы 3) - реферат (темы 1,2,3)	2 балла 5 баллов 5 баллов 3 балла 4 балла 3 балла	2 балла 5 баллов 25 баллов 9 баллов 4 балла 15 баллов
Промежуточная аттестация Комплексное итоговое занятие по дисциплине Зачет с оценкой		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Требования и методика оценки выполнения **тестовых заданий**

Тестовые задания состоят из вопросов разной степени сложности и обобщенности. Каждое задание предполагает два или три варианта ответа, которые предлагаются студентам на выбор. Большинство заданий предполагает один правильный ответ, однако в некоторых заданиях правильных ответов может быть и два.

Время заполнения - около 10-20 минут

Студентам даются листы бумаги, на которых они должны написать свою фамилию и в столбик пронумеровать вопросы, для того чтобы не терять на нумерацию время в процессе тестирования и не сбиваться при ответах. Затем преподаватель разъясняет студентам суть задания, подчеркивая, что им не надо писать вопрос, но только вариант ответа – буквой А, Б или В. Студентов предупреждают, что правильных ответов может быть больше, чем один, а также о том, что зачеркивать или переделывать буквы в ответах нельзя. Затем преподаватель зачитывает вопросы и варианты ответов. Вопросы желательно не повторять, а варианты ответов можно повторить один раз. Время на ответ

должно быть ограничено (около 1-1,5 минуты) чтобы избежать обсуждения вариантов ответов. Если студент пропустил вопрос, его можно уточнить после окончания тестирования группы.

После окончания работы преподаватель собирает листы с ответами и подсчитывает количество баллов, набранных каждым студентом на основании образца правильных ответов. При этом правильный ответ оценивается в 1 балл, а неправильный – 0 баллов. Зачеркнутый или переправленный ответ не засчитывается.

Оценка результатов выносится по следующим критериям:

	Баллы для оценки теста по теме 2	Баллы для оценки теста по теме 6
90 – 100% решенных заданий	2 балла	5 баллов
80 – 90 % решенных заданий	1 балл	4 баллов
70 – 80 % решенных заданий	1 балл	2 балла
менее 70% решенных заданий	0 баллов	0 баллов

Требования и методика оценки **контрольной работы**

	Баллы для оценки контрольной работы по темам 1 и 2	Баллы для оценки контрольной работы по теме 3
работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность	3 балла	4 балла
задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны	2 балла	3 балла
задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности	1 балл	2 балла

Требования и методика оценки **реферата**

- тема освещена в работе глубоко и всесторонне, обстоятельно проанализированы вопросы темы, сделаны необходимые выводы, работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам. Студент связал рассмотренный материал с практикой своей будущей профессиональной деятельности – 3 балла.
- на основе изучения литературы студент правильно определил и достаточно полно осветил узловые вопросы. Реферат оформлен в основном правильно, но имеются отдельные неточности в изложении вопросов и стилистические погрешности – 2 балла.
- студент в целом правильно определил узловые вопросы темы, но недостаточно полно раскрыл их содержание, имеются недостатки в оформлении работы – 1 балл.

- студент не понял смысл и содержание темы реферата, не раскрыл содержание поставленных вопросов, допустил ряд грубых теоретических ошибок и нарушил основные требования к оформлению реферата – 0 баллов.

Требования и методика оценки **участия в практикуме**

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 5 баллов.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия. – 4 балла.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 3 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 2 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, сделал попытки аргументировать свою позицию, но допустил ряд ошибок. – 1 балл.

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену по всему курсу

1. Виды деловых коммуникаций.
2. Внешние и внутренние ролевые коммуникации.
3. Влияние внешней среды на коммуникационные процессы в организации.
4. Этапы ролевого коммуникационного процесса.
5. Элементы ролевого коммуникационного процесса.
6. Формальные ролевые коммуникации в бизнес-среде.
7. Неформальные ролевые коммуникации в организации.

8. Способы невербальных коммуникаций.
9. Ролевые коммуникационные стили.
10. Правила эффективных ролевых коммуникаций.
11. Роль информации в коммуникационном процессе.
12. Коммуникации и эмоциональный интеллект.
13. Переговоры как форма деловых коммуникаций.
14. Особенности телефонных переговоров.
15. Управление отношениями с ключевыми клиентами.
16. Корпоративный стиль.
17. Выступление перед аудиторией.
18. Формирование навыков самопрезентации.
19. Культура речи в бизнесе.
20. Подготовка и проведение презентации.
21. Организация корпоративных коммуникаций в Интернете.
22. Коммуникационная функция сайта компании.
23. Особенности деловой этики в России.
24. Искусство убеждения.
25. Правила эффективной обратной связи.
26. Управление организационными конфликтами
27. Сравнительный анализ подходов к управлению конфликтами в организации.
28. Эффективное управление стрессом в коммуникационном процессе.
29. Виды вопросов в деловой беседе.
30. Подходы к управлению стрессом в организациях.
31. Межличностные методы разрешения конфликтов.
32. Структурные способы разрешения конфликтов.
33. Способы повышения эффективности деловых коммуникаций в организации.
34. Методы управления временем в коммуникационном процессе.
35. Правила оформления деловой переписки.
36. Особенности деловых коммуникаций при приеме на работу.
37. Правила эффективных коммуникаций
38. Влияние речевых особенностей на коммуникационный процесс
39. Сходства и различия в понятия «деловое общение» и «деловые коммуникации».

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная литература

1. Ильин, В. А. Психология лидерства : учебник для вузов / В. А. Ильин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 311 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01559-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450195>
2. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457269>

Дополнительная литература

1. Коновченко С.В. Общество – средства массовой информации – власть. Ростов н/Дону: СКАГС. 001. 208 с.
2. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: «нание», 2001.
3. Адаир Дж. Эффективная коммуникация. М.: Изд-во Эксмо, 2003. 240 с.

4. Основы теории коммуникации: Учебник / Под ред. проф. М.А. Василика. М.: Градарики, 2005. 615 с.
5. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1992. Ч. 2. Гл. 6. Коммуникации.
6. Спивак В.А. Современные бизнес – коммуникации. – СПб.: Питер, 2002. 448 с.
7. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес коммуникации. Стратегии и навыки. СПб.: Питер, 2001.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL: <http://www.garant.ru> – Информационно-правовой портал «Гарант»
 URL: <http://www.consultant.ru> – Официальный сайт компании «Консультант Плюс»
 URL: <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks
 URL: <http://www.knigafund.ru/> – Электронно-библиотечная система «КнигаФонд»
 Сайт РГГУ (ЭБС)
 ЭБС «Znaniium.com»; ООО «ЗНАНИУМ»
 ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

Современные профессиональные базы данных (БД) и информационно-справочные системы (ИСС)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

При проведении занятий в режиме онлайн (с применением дистанционных образовательных технологий) используются сервисы Zoom.us. Ссылки размещаются в личном кабинете в ЭИОС РГГУ и/или направляются на электронную почту группы.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

Практикум

Ролевая игра "Аэропорт"

Вводятся две роли - "начальник планово-экономического отдела" и "сотрудница" - его подчиненная.

Вводная "начальнику": "Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Т. не сдала к сроку так важные для Вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако, когда Вы несколько раз звонили ей домой, к трубке никто не подходил. Вы вынуждены теперь улетать в другой город в срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу "больную" сотрудницу с вещами, которая ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.

Вводная "сотруднице": "Вы - сотрудница планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются Ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела Ваша сестра, и, поскольку с ней некому сидеть, Вы взяли больничный лист по уходу за ней, и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый улетает в краткосрочную командировку в город, где для Вашей сестры приготовлено редкое лекарство. Вы спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликает Ваш начальник..."

Комментарий: При анализе ситуации ведущий должен актуализировать установку, что мы мыслим и поступаем, исходя не из реальных событий, а из наших представлений о них (и домыслов, если эти представления не полны).

Ролевая игра "Повышение и увольнение"

Данная игра особо актуальна для группы, которая на этапе заказа определила значимость переговоров в системе «начальник подчиненный».

В ходе анализа участники высказывают свое мнение о том, какие ходы аргументации были выигрышными для них как руководителей, а какие работали против самого подчиненного. Для этого в режиме фронтального опроса заполняется таблица:

Удачные ходы	Ошибки аргументации

По итогам тренеру важно подчеркнуть, что аргументация «не работает», если говорящий не прояснил для себя, какие задачи хочет решить для себя партнер, в данном случае - начальник. А хочет он, в первую очередь, решить вопрос безопасности (чтобы его не подсидели), вопрос стабильности (чтобы без него – как с ним и не хуже), вопрос контроля (держат руку на пульсе).

Важно также подчеркнуть, что руководитель уже в своей вступительной речи оговаривает те критерии, которые считает важными. Если их услышать, зафиксировать и вернуть руководителю как собственный аргумент – велика вероятность «попадания в яблочко». Т.е. аргументы должны ложиться точно в цель, которую можно выделить, если внимательно слушать, понимать и фиксировать услышанное.

«Повышение и увольнение»

Данное упражнение предназначено для отработки тактик самопрезентации и убеждения.

Участники работают в нескольких раундах по четверкам

Инструкция:

В предлагаемом Вам упражнении Вы будете работать по четверкам. Один из Вас будет играть роль руководителя, трое других – роли его подчиненных.

Игровые условия таковы: руководитель пригласил троих своих подчиненных, чтобы сообщить им о необходимости ему уехать на длительный срок (например, на 3 месяца на стажировку за границу). Вместо себя он должен оставить кого-то из них (т.е. фактически, один из подчиненных должен быть повышен...). С другой стороны, ситуация на рынке требует сокращения одной управленческой единицы, поэтому один из троих по итогам разговора будет уволен.

Взаимодействие в раунде происходит следующим образом:

- сначала руководитель говорит вступительную речь своим подчиненным (1 минута);
- затем подчиненные по очереди высказывают собственные соображения, почему они не должны быть уволены (по одной минуте на каждого);
- выслушав выступления подчиненных, руководитель принимает решение о судьбе каждого из подчиненных, и в течение минуты аргументирует свои решения уволенному и неповышенному подчиненным.

По итогам раунда в карточки участников ставятся баллы:

0 баллов тому подчиненному, чья аргументация руководителю была неубедительной – его уволили...

1 балл тому подчиненному, чья аргументация была недостаточна для того, чтобы его повысили в должности – ему оставили его функционал...

2 балла тому подчиненному, чья аргументация убедила руководителя повысить его...

Подчиненные (кроме повышенного) могут поставить (а могут не поставить) руководителю по одному баллу, если они остались удовлетворены теми аргументами, которые руководитель привел для обоснования своего не самого лучшего для них решения.

Таким образом, в каждом раунде каждый участник может получить от 0 до 2 баллов за собственное умение аргументировать свою позицию и презентовать себя во взаимодействии.

В игре четыре раунда. Даже если Вы встретитесь с одним и тем же человеком второй раз, каждый раз Ваши статусы будут различны. Каждый из Вас побывает в роли руководителя и трижды в роли подчиненного. По итогам упражнения мы проанализируем удачные ходы аргументации.

Некоторые Ролевые игры.

Интеллектуальная игра "Мыслеголики"

Процедура группового психологического тренинга. Участники играют в игру: будто они "мыслеголики" и хотят от этого излечиться.

Процедура "Преувеличение или полное изменение поведения"

Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"

Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Ролевая игра "Собеседование с работодателем"

Выработка навыков эффективной самопрезентации.

Ролевая игра "Ангел и черт"

Процедура группового психологического тренинга. Разыгрывается ролевая игра, в процессе которой одному из игроков подсказывают «ангел» и «черт».

Ролевая игра "Аэропорт"

Отработка коммуникативных умений и навыков.

Ролевая игра "Беседа с вымогателем"

Процедура группового психологического тренинга. Разыгрывается ролевая ситуация беседы с вымогателем.

Ролевая игра "Беседа с начальником"

- Ролевая игра для группового психологического тренинга, направлена на развитие коммуникативной компетенции.
- Ролевая игра "Бестолковый подчиненный"
Процедура группового психологического тренинга, предназначена для развития коммуникативной компетенции.
- Ролевая игра "Былой конфликт"
Закрепление полученного на тренинге опыта.
- Ролевая игра "Интервью"
Процедура группового психологического тренинга. Участники разыгрывают сцену журналистского интервью.
- Ролевая игра "Ипподром"
Развитие социального мышления.
- Ролевая игра "Колобок"
Работа с манипуляциями.
- Ролевая игра "Корпорация"
Отработка простых менеджерских функций.
- Ролевая игра "Мелкие кусочки"
Процедура группового психологического тренинга. «Дворник» пытается убедить молодого человека не мусорить.
- Ролевая игра "Напарники"
Процедура группового психологического тренинга. Участники разыгрывают ролевую игру, изображая напарников, которые не поделили между собой обязанности.
- Ролевая игра "Первая книга"
Процедура группового психологического тренинга. «Читатель» пришёл в библиотеку и спрашивает, какую книгу ему бы почитать.
- Ролевая игра "Первое свидание"
Процедура группового психологического тренинга. Моделируется знакомство парня и девушки (мужчины и женщины).
- Ролевая игра "Пиратский бриг"
Исследование параметров взаимодействия в условиях жесткого ролевого диктата.
- Ролевая игра "Плохой посетитель"
Процедура группового психологического тренинга. Разыгрывается сценка: к «работнику» некоторой организации приходит «плохой клиент».
- Ролевая игра "Повышение и увольнение"
Репетиция ситуаций повышения и увольнения.
- Ролевая игра "Подружка-подсказчица"
Процедура группового психологического тренинга. Парни учатся знакомиться с девушками, для этого им в помощь «подружки-подсказчицы».
- Ролевая игра "Последняя встреча"
Процедура группового психологического тренинга. Участники разыгрывают последнюю встречу с каким-то довольно близким, значимым человеком.
- Ролевая игра "Посредники"
Отработка механизмов управления коммуникационными процессами в сложных социальных системах.
- Ролевая игра "Преподаватель и студент"
Процедура группового психологического тренинга. В ролевой игре участвуют «преподаватель» и «студент» – ситуация экзамена.
- Ролевая игра "Путник и вредина"
Процедура группового психологического тренинга. Разыгрывается ролевая игра, в процессе которой один из игроков представляется уставшим заблудившимся

путником, который просится переночевать, а второй – осторожным и вредным человеком, находящим сто отговорок.

Ролевая игра "Развод"

Процедура группового психологического тренинга. Ролевая игра постепенно усложняется, побуждая участников приспосабливаться «на лету».

Ролевая игра "Рекламные ролики"

Процедура группового психологического тренинга. Участники придумывают и реализуют "рекламные ролики".

Ролевая игра "Сказка"

Процедура группового психологического тренинга. Участники сообща разыгрывают сказку: один из них сказочник, другой – главный персонаж, остальные – второстепенные.

Ролевая игра "Собеседование наоборот"

Процедура группового психологического тренинга. «Супер-звезда» устраивается на работу.

Ролевая игра "Съемки фильма"

Отработка простых менеджерских функций.

Ролевая игра "Таксист и пассажир"

Процедура группового психологического тренинга. Разыгрывается сценка, в которой «пассажир» конфликтует с «таксистом».

Ролевая игра "Упавшее дерево"

Процедура группового психологического тренинга. Участники ролевой игры ссорятся, наблюдатели почему-то неожиданно все встают на защиту только одного, подвергая второго обструкции.

Упражнение "Веселый барабанщик"

Выработка эмоциональной уравновешенности с помощью настоящего барабана.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменная работа выполняется и оформляется в соответствии с общеуниверситетскими требованиями.

Структурными элементами письменной работы являются: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы. Описательная часть работы должна составлять 8 -10 листов.

Содержание текстовой части письменной работы может быть в виде текста, таблиц, иллюстраций и других составляющих.

Текст письменной работы должен отвечать следующим основным требованиям:

- четкость структуры;
- логичность и последовательность;
- точность приведенных сведений;
- ясность и лаконичность изложения материала;
- соответствие изложения материала нормам литературного русского языка.

По тексту обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет.

Приложение 1.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Ролевые коммуникации в организации» реализуется кафедрой социальной психологии Института психологии им. Л.С. Выготского. Дисциплина предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Цель изучения дисциплины «Ролевые коммуникации в организации»: сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), склонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Задачи дисциплины

- изучение теоретических основ ролевой коммуникации в организации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий ролевой коммуникации;

Для успешного освоения дисциплины «Ролевая коммуникация в организации», студент должен:

Дисциплина направлена на формирование компетенций:

ПСК-2.1 способностью разрабатывать и внедрять в практическую деятельность обоснованные программы, направленные, на предупреждение профессиональных рисков, в различных видах служебной деятельности, а также разрабатывать и внедрять инновационные технологии, связанные с предупреждением и профилактикой отклонений в социальном и личностном статусе человека

ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

- Знать: базовые понятия теории ролевой коммуникации в организации;
- Уметь: использовать современный понятийный аппарат социальной психологии для освоения элементарных профессиональных навыков;
- логически строить личную ролевую коммуникацию.
- Владеть: навыками применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решения новых задач в профессиональной практике психолога служебной деятельности.

Программой дисциплины предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.18	6
2.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
3.	Приложение к листу изменений № 1		
4.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.19	12
5.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
6.	Приложение к листу изменений № 2		
7.	Обновлена основная и дополнительная литература	30.06.20	7
8.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
9.	Приложение к листу изменений № 3		

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
1.	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
2.	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
3.	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
4.	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант