




|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

Целью дисциплины является формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности.

Задачи дисциплины заключаются в следующем:

- овладение принципами делового общения;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, уровней, форм коммуникации;
- формирование знаний о современных методах и технологиях эффективного делового общения и их практического применения;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

«Деловое общение» – дисциплина базовой части учебного плана.

Дисциплина изучается на 1 курсе. В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» студент должен получить представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы.

### Очная форма обучения

Дисциплина «Деловое общение» базируется на знаниях школьного курса «Обществознание», «История» и др.

**Предшествующей дисциплиной** является «Русский язык и культура речи» (ОК-7; ОК-10)

**Данная дисциплина формирует компетенции одновременно с другими дисциплинами:**

«Профессиональная этика и служебный этикет» (ОК-4; ОК-7; ОК-10)

**Дисциплина является предшествующей дисциплиной для дисциплин:**


«Профессионально-прикладная и специальная подготовка» (ОК-5; ОК-6; ПК-28)

«Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10),

«Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10);

«Преддипломная практика» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10)

### Заочная форма обучения

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

Дисциплина «Деловое общение» базируется на знаниях школьного курса «Обществознание», «История» и др.

**Данная дисциплина формирует компетенции одновременно с другими дисциплинами:**

«Русский язык и культура речи» (ОК-7; ОК-10)

**Дисциплина является предшествующей дисциплиной для дисциплин:**

«Профессиональная этика и служебный этикет» (ОК-4; ОК-7; ОК-10)

«Профессионально-прикладная и специальная подготовка» (ОК-5; ОК-6; ПК-28)

«Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10),


«Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10);

«Преддипломная практика» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10)

### **3. 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  |
|---|---|
| ОК – 5:<br>способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности | <b>знать:</b> специфику культуры и этики речевого общения в деловой сфере; правила и этические нормы дискуссии.<br><b>уметь:</b> подготавливать речь и выступать с ней перед аудиторией; аргументировать свою позицию, критиковать и правильно относиться к критике.<br><b>владеть:</b> знанием этических принципов деловых коммуникаций. |
| ОК-7:<br>способностью к логическому мышлению, аргументированно  | <b>знать:</b> основные формы делового общения; этику проведения деловых переговоров; стратегию и тактику аргументации; виды убеждающего воздействия и   |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|   |   |
|---|---|
| и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии | <p>способы его формирования.</p> <p><b>уметь:</b> применять полученные теоретические знания по формам делового общения в профессиональной деятельности; анализировать результаты деловой беседы, совещания и переговорного процесса с точки зрения их эффективности и этичности.</p> <p><b>владеть:</b> основными приемами успешного проведения деловых бесед, совещаний и переговоров.</p> |
|---|---|


#### 4.ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): **4**

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

Форма обучения – очная

| Вид учебной работы  | Количество часов (форма обучения: <b>очная</b> ) |                              |   |   |
|---|--|------------------------------|---|---|
|   | Всего по плану                                   | В т.ч. по семестрам          |   |   |
|   |  | 2                            | 3 | 4 |
| 1   | 2  | 3                            | 4 | 5 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП  | 48   | 48                           | - | - |
| Аудиторные занятия:   | 48   | 48                           | - | - |
| лекции  | 16   | 16                           | - | - |
| семинары и практические занятия   | 32   | 32                           | - | - |
| лабораторные работы, практикумы   | -  | -                            | - | - |
| Самостоятельная работа  | 60   | 60                           | - | - |
| Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов) | Решение кейсов, тестирование                     | Решение кейсов, тестирование | - | - |
| Контроль  | 36   | 36                           | - | - |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)  | экзамен  | экзамен                      | - | - |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|                           |     |     |   |   |
|---------------------------|-----|-----|---|---|
| Всего часов по дисциплине | 144 | 144 | - | - |
|---------------------------|-----|-----|---|---|

### Форма обучения – заочная


| Вид учебной работы  | Количество часов (форма обучения: <b>заочная</b> ) |                              |   |   |
|---|--|------------------------------|---|---|
|   | Всего по плану                                     | В т.ч. по семестрам          |   |   |
|   |  | 1                            | 2 | 3 |
| 1   | 2  | 3                            | 4 | 5 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП  | 16/16*   | 16/16*                       |   | - |
| Аудиторные занятия:   | 16/16*   | 16/16*                       |   | - |
| лекции  | 4/4*   | 4/4*                         |   | - |
| семинары и практические занятия   | 12/12*   | 12/12*                       |   | - |
| лабораторные работы, практикумы   | -  | -                            |   | - |
| Самостоятельная работа  | 119/119*   | 119/119*                     |   | - |
| Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов) | Решение кейсов, тестирование                       | Решение кейсов, тестирование |   | - |
| Контроль  | 9/9*   | 9/9*                         |   | - |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)  | экзамен  | экзамен                      |   | - |
| Всего часов по дисциплине   | 144/144*   | 144/144*                     |   | - |

\*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 |
|-------------------------|-------|----------------------|------|-------|-------|
|                         |       | Аудиторные занятия   | Заня | Контр |       |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|  |     | Лекции | Практические занятия, семинары | Лабораторные работы, практикумы | Занятия в интерактивной форме | Самостоятельная работа | текущий контроль знаний |                              |
|--|-----|--------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 1  | 2   | 3      | 4                              | 5                               | 6                             | 7                      | 8                       | 9                            |
| 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений | 19  | 2      | 4                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 2. Этические нормы деловой коммуникации                  | 19  | 2      | 4                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия       | 19  | 2      | 4                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 4. Формы деловых коммуникаций                            | 23  | 4      | 6                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях                  | 21  | 2      | 6                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 6. Коммуникативная компетентность специалиста            | 19  | 2      | 4                              | -                               | -                             | 5                      | 8                       | Решение кейсов, тестирование |
| 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях         | 24  | 2      | 4                              |                                 | -                             | 6                      | 12                      | Решение кейсов, тестирование |
| Итого  | 144 | 16     | 32                             | -                               | -                             | 36                     | 60                      | -                            |

Форма обучения заочная

| Название разделов и тем | Всего | Виды учебных занятий |                                |                                 |                         |          | Форма текущего контроля знаний |                        |
|-------------------------|-------|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------|----------|--------------------------------|------------------------|
|                         |       | Аудиторные занятия   |                                |                                 | Занятия в интерактивной | Контроль |                                | Самостоятельная работа |
|                         |       | Лекции               | Практические занятия, семинары | Лабораторные работы, практикумы |                         |          |                                |                        |
| Форма                   |       |                      |                                |                                 |                         |          |                                |                        |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

| 1  | 2   | 3 | 4  | мы | форме | 7 | 8   | 9                            |
|--|-----|---|----|----|-------|---|-----|------------------------------|
| 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений | 22  | 1 | 2  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 2. Этические нормы деловой коммуникации                  | 21  | 1 | 1  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия       | 21  | 1 | 1  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 4. Формы деловых коммуникаций                            | 22  | 1 | 2  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях                  | 21  |   | 2  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 6. Коммуникативная компетентность специалиста            | 21  |   | 2  | -  | -     | 1 | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях         | 16  |   | 2  |    | -     | 3 | 11  | Решение кейсов, тестирование |
| Итого  | 144 | 4 | 12 | -  | -     | 9 | 119 | -                            |


#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений

Проблема общения в истории философско-этической мысли. Понятие общения. Основные характеристики общения. Структура процесса общения и его виды. Деловое общение и его особенности. Этика и культура общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях.

##### Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.

Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы. Культура и этика речевого общения в деловой сфере. Этические нормы дискуссии и аргументации. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии. Структура процесса аргументации. Убеждение в

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

процессе аргументации. Правила и ошибки аргументации. Критика в деловой коммуникации.

### **Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.**

Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Цели и функции деловой коммуникации. Этапы делового коммуникативного процесса. Вербальная деловая коммуникация: умение говорить, умение слушать, культура речи. . Невербальная деловая коммуникация. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.

### **Тема 4. Формы деловых коммуникаций.**

Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного.

Типы, функции и основные этапы проведения совещаний.

Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.

Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стилль речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

Классификация деловой переписки. Стилль и язык деловой переписки. Структура и оформление делового письма.

Специфика телефонного общения. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией.

### **Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.**

Виды конфликтов. Причины и функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.

### **Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.**

Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.

### **Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.**

Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Защита от манипуляций.

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


### **Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений.**

Основные подходы к проблеме общения в истории философско – этической мысли. Основные этические ценности общения. Культурная и этическая обусловленность делового общения. Семинар.

#### **Вопросы к теме 1.**

1. Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?



|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

2. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.

3. В чем заключается значимость философских исследований общения для деловой этики?

4. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?

5. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?

6. Какова структура общения?

7. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.

8. В чем проявляется регламентированность делового общения?

9. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?

### **Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.**

Роль коммуникации в процессе общения, ее структура и основные принципы. Специфика культуры и этики речевого общения в деловой сфере. Коммуникативные средства передачи информации в процессе делового общения. Семинар.

#### **Вопросы к теме 2.**

1. Что такое коммуникация, и какова ее структура и принципы?

2. Дайте характеристику принципам коммуникации с этической точки зрения.

3. В чем выражается культура речевого общения?

4. Чем определяется убедительность речи?

5. Как надо и как не надо слушать?

6. Что представляет собой аргументация, какова ее структура?

7. Назовите основные законы логики как пауки о правильном мышлении и покажите их роль в процессе доказательства и аргументации.

8. Каковы правила и ошибки аргументации?

9. Как нужно с точки зрения этики делать критические замечания в адрес другого человека?

### **Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.**

Основные этапы делового коммуникативного процесса. Классификация невербальных средств коммуникации. Коммуникативные барьеры при слушании. Практические занятия: анализ конкретных ситуаций использования вербальных и невербальных способ коммуникации.

Семинар:

#### **Вопросы к теме 3.**

1. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?

2. Назовите основные функции деловой коммуникации.

3. Дайте общую характеристику коммуникативной стороны делового взаимодействия.

4. Каковы основные этапы делового коммуникативного процесса?

5. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.


6. В чем выражается культура речи?

7. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?

8. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?

9. Назовите виды слушателей и слушания.

10. Каковы слагаемые умения слушать?

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

#### **Тема 4. Формы деловых коммуникаций.**

Основные требования эффективной словесной коммуникации. Особенности взаимодействия руководителя и подчиненного. Причины низкой эффективности совещаний. Этапы ведения переговоров. Специфика выступления перед аудиторией как формы коммуникации. Классификация деловой переписки.

##### **Вопросы к теме 5.**

1. Каковы обязательные мероприятия по подготовке деловой беседы?
2. Охарактеризуйте формы коллективного взаимодействия, которыми можно заменить обычное совещание?
3. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих стратегий ведения переговоров?
4. Объясните специальные приемы привлечения внимания и установления контакта с аудиторией.
5. Назовите правила оформления деловых писем?

#### **Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.**

Виды конфликтов и причины их возникновения. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях.

##### **Вопросы к теме 5.**

1. Перечислите, какие бывают виды конфликтов.
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?
4. Как возникает и развивается конфликт?
5. Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.
6. Каковы способы разрешения конфликтов?
7. Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?
8. Какие психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях вы знаете?

#### **Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.**

Коммуникативные навыки, требующиеся для успешной коммуникации. Барьеры, разрушающие коммуникацию. Практические занятия: Деловая игра «Дискуссия» с целью развития профессиональных навыков.


##### **Вопросы к теме 6.**

1. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
2. Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
3. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?
4. Какие бывают типы вопросов?
5. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
6. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
7. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

#### **Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.**

Основные черты и механизмы манипулятивного общения. Понятие «психологические игры».

##### **Вопросы к теме 7.**

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

1. Каковы основные черты манипулятивного воздействия?
  2. Каким образом общепринятые принципы поведения (последовательность, уважение к авторитету, эквивалентность обмена и пр.) становятся «орудиями влияния» манипуляторов?
  3. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипуляторами в практике деловых коммуникаций?
  4. Охарактеризуйте самые распространенные логико-риторические приемы манипулятивного общения.
  5. Что такое «психологические игры»?
  6. По каким признакам можно распознать манипуляцию?
- Раскройте тактику защиты от манипуляций в общении.

## 6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ


*Данный вид работы не предусмотрен УП.*

## 7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

*Курсовые работы не предусмотрены УП.*

### **Примерная тематика рефератов:**

1. Основы коммуникативной компетентности специалиста (Психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; Типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации (технические барьеры, коммуникативные барьеры и т.д.)).
2. Коммуникации в конфликтных ситуациях (виды, функции и причины конфликтов; возникновение и развитие конфликтов; анализ и способы разрешения конфликтов; особенности поведения и возможности воздействия на оппонента)
3. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации (классификация видов и диагностика искажения информации; показатели неискренности человека (психофизиологический, психологический, социально – психологический уровни); проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуальных особенностей).
4. Коммуникации в организациях (характеристика групповых процессов в организации; виды коммуникаций между руководителем и подчиненным; внутрикорпоративный Public Relations (формирование коммуникаций внутри компании, средства внутриорганизационных коммуникаций, информационные технологии в деловых коммуникациях)).
5. Культура деловых коммуникаций (Этикет, основы деловой этики; национальные особенности делового общения; атрибуты делового общения).
6. Рекламная коммуникация (схема рекламной коммуникации; психология рекламных коммуникаций (психологические факторы формирования интереса к рекламе, виды рекламного психологического воздействия)).
7. Теория бизнес – коммуникаций (основные подходы и принципы в деловых коммуникациях (коммуникации и общение; принципы эффективных коммуникаций); типология бизнес – коммуникаций; коммуникации и организационная структура; коммуникативная компетентность и повышение ее уровня).
8. Бизнес – коммуникации как процесс передачи информации (средства и каналы коммуникации, неформальные коммуникации; электронные средства коммуникации; структура коммуникативного процесса; принципы процессного подхода к деловым коммуникациям).


|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

9. Этика деловых коммуникаций (имидж организации; этика бизнеса; профессиональная этика; понятие и эффективность критики; этика внесения порицания подчиненному; национальная специфика).

10. Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении (ситуативные и групповые факторы в управленческих коммуникациях; методика использования группового потенциала, создание атмосферы творчества (структура группового потенциала, принятие коллективных решений)).

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли;
2. Основные характеристики общения, понятие общения;
3. Структура общения и его виды;
4. Особенности делового общения;
5. Моральная и культурная обусловленность общения;
6. Этические ценности общения;
7. Этический выбор в деловых отношениях;
8. Понятие коммуникации;
9. Структура и основные принципы коммуникации;
10. Культура и этика речевого общения в деловой сфере;
11. Структура процесса аргументации;
12. Правила и этические нормы дискуссии и аргументации;
13. Ошибки аргументации;
14. Критика в деловой коммуникации;
15. Этика поведения деловой беседы;
16. Этапы деловой беседы;
17. Формы делового общения;
18. Этические правила поведения участников и руководителя делового совещания;
19. Этика проведения деловых переговоров;
20. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации;
21. Приемы успешного проведения деловых бесед, совещаний, переговоров;
22. Этика и культура публичного выступления;
23. Деловой этикет: сущность, принципы;
24. Функции делового этикета;
25. Правила делового этикета (обращение, приветствие, подарки);
26. Этика телефонных переговоров;
27. Характеристика межличностного общения;
28. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны;
29. Типы межличностных коммуникаций;
30. Перцептивная сторона общения;
31. Принципы формирования первого впечатления;
32. Особенности понимания в процессе коммуникации;
33. Психология поведения человека по З. Фрейду.
34. Приемы «эго защиты»;
35. Принципы эффективного общения;
36. Понятие невербальной коммуникации;
37. Структура невербальной коммуникации;

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

38. Модели и стили переговоров;
39. Эффективные тактики переговорного процесса;
40. Особенности полемики в переговорном процессе;
41. Виды переговоров;
42. Характеристика публичного выступления;
43. Понятие психологического воздействия;
44. Психологические методы убеждения;
45. Типы вопросов и способы их использования;
46. Барьеры коммуникации;
47. Виды и причины конфликтов;
48. Функции конфликтов;
49. Этапы возникновения и развития конфликтов;
50. Способы разрешения конфликтов;
51. Особенности поведения в конфликтных ситуациях;
52. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтной ситуации;
53. Классификация видов искажений информации;
54. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес – коммуникаций;
55. Принципы эффективного выявления истинной информации;
56. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень, психологический уровень, социально – психологический уровень;
57. Национальные особенности делового общения в странах Востока
58. Национальные особенности делового общения в западноевропейских странах;
59. Атрибуты делового общения;
60. Рекламная коммуникация.

## 8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ


Для самостоятельного изучения и освоения дисциплины обучающемуся необходимо использовать источники из списка основной и дополнительной литературы:

|  |                           |                              |
|--|---------------------------|------------------------------|
| Литература (ссылка на номер в списке литературы) |                           | Форма контроля успеваемости  |
| Основная литература                              | Дополнительная литература |                              |
| №1   | №1                        | Решение кейсов, тестирование |


К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

**Форма обучения** очная

| Название разделов и тем | Вид самостоятельной работы<br>(проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.) | Объем в часах | Форма контроля<br>(проверка решения задач, реферата и др.) |
|-------------------------|--|---------------|--|
| 1. <b>Этика</b> и       | <b>Цель: научиться анализировать</b>   | 8             | Решение  |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |


|  |   |   |                              |
|--|---|---|------------------------------|
| культура делового общения и деловых отношений            | <i>информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br/>Тема эссе: Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».</i>  |   | кейсов, тестирование         |
| 2. Этика и культура делового общения и деловых отношений | <i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br/>Тема эссе: Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.</i>   | 8 | Решение кейсов, тестирование |
| 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.      | <i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br/>Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречении: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»</i>  | 8 | Решение кейсов, тестирование |
| 4. Формы деловых коммуникаций.                           | <i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br/>Тема эссе: «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.» -</i> | 8 | Решение кейсов, тестирование |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|   |   |    |                              |
|---|---|----|------------------------------|
|   | согласны ли вы с мнением Далай Лама   |    |                              |
| 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.          | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><b>Тема эссе:</b> «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.» - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли | 8  | Решение кейсов, тестирование |
| 6. Коммуникативная компетентность специалиста.    | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><b>Тема эссе:</b> «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру справедливости.» согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А..        | 8  | Решение кейсов, тестирование |
| 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><b>Тема эссе:</b> Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».   | 12 | Решение кейсов, тестирование |
|   | <b>Итого</b>  | 60 |                              |


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.) |
|--|---|---------------|---|
| 1. Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и                          | 18            | Решение кейсов, тестирование                            |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|  |   |    |                              |
|--|---|----|------------------------------|
| отношений  | <b>оформлять письменную речь.</b><br><i>Тема эссе:</i> Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».  |    |                              |
| 2. Этика и культура делового общения и деловых отношений | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><i>Тема эссе:</i> Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.   | 18 | Решение кейсов, тестирование |
| 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.      | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><i>Тема эссе:</i> Обоснуйте свое отношение в следующем изречении: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»  | 18 | Решение кейсов, тестирование |
| 4. Формы деловых коммуникаций.                           | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.<br><i>Тема эссе:</i> «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.» - согласны ли вы с мнением Далай Лама | 18 | Решение кейсов, тестирование |
| 5. Коммуникации в конфликтных                            | <b>Цель:</b> научиться анализировать информацию из разных источников,   | 18 | Решение кейсов,              |



|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

|  |  |     |                              |
|--|--|-----|------------------------------|
| ситуациях.   | <i>формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i><br><i>Тема эссе:</i> «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.» - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли   |     | тестирование                 |
| 6.<br>Коммуникативная компетентность специалиста.    | <i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i><br><i>Тема эссе:</i> «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру справедливости.» согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А.. | 18  | Решение кейсов, тестирование |
| 7.<br>Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. | <i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i><br><i>Тема эссе:</i> Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».  | 11  | Решение кейсов, тестирование |
|  | <b>Итого</b>   | 119 |                              |

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


### а) Список рекомендуемой литературы

#### Основная литература:

Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432853>

#### Дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433659>

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

### Учебно-методическая литература:

1. Башарова О. Г. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине "Деловое общение" для студентов экономических специальностей и направлений всех форм обучения [Электронный ресурс] / О. Г. Башарова; УлГУ, ИЭИБ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 333 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2067>

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Должность сотрудника научной библиотеки      ФИО      подпись      дата

### б) Программное обеспечение

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

### 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.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2020]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html> <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2020]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html> <http://znanium.com>. – 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

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2020]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

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](https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741) // 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](http://window.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

6.2. [Российское образование](http://www.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: [http://www.edu.ru.](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 зарегистр. пользователей. – Текст : электронный.

Согласовано:

 /  /   
 Должность сотрудника УИТИТ / ФИО / Подпись / дата

## 12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:


Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

## 13.СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с

|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа дисциплины   |       |   |

привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик

К.э.н., доцент кафедры ЭБУ и А



Башарова О.Г.

подпись