

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Прикладная информатика в государственном и муниципальном
управлении»

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки - 2025

(по учебному плану)

Карачаевск, 2025

Составитель: к.ф.н. доц. Башлаева М.С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 922 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования» - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика» с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г., образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, профиль – Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании ГМУ и политологии на 2025-2026 уч. год. Протокол № 8 от 29. 04. 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам).....	7
с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий.....	7
(в академических часах)	7
5.2. Тематика лабораторных занятий	24
5.3. Примерная тематика курсовых работ.....	24
6. Образовательные технологии. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы	25
7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
7.1 Индикаторы оценивания сформированности компетенций	27
7.2. <i>Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.</i>	31
7.3. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	32
7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:	32
7.3.3. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)	34
8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	36
8.1. Основная литература:	36
8.2. Дополнительная литература:.....	37
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	37
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	40
10.1. Общесистемные требования.	40
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.	43
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.	43
11.Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	44
13. Лист регистрации изменений	Ошибка! Закладка не определена.

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

Цель учебной дисциплины – изучение основ делового и управленческого **общения**, как механизма взаимодействия в профессиональной деятельности; формирование у студентов умений и навыков командного взаимодействия для решения управленческих задач; определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой среде, ознакомление обучающихся с научно обоснованным представлением о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения.

Для достижения цели ставятся задачи:

- сформировать у обучающихся понимание специфики организаций и осуществления различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучающихся;
- сформировать у обучающихся умения выявлять коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1. В.ДВ.09.02

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.09.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является знакомит студентов с самыми общими представлениями о профессии и опирается на входные знания, полученные в общеобразовательной школе и на 1-2 курсах	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для успешного освоения дисциплин профессионального цикла «Управление проектами» и другие.	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию. УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.
ПК-5	Способность свободно ориентироваться в системе государственного и муниципального управления России, разрабатывать и эффективно выполнять управленческие решения, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия и профессиональной коммуникации при реализации публичных функций	ПК-5.1. Использует в профессиональной деятельности специальные знания в области государственного и муниципального управления, ориентируется в сфере управления и организации деятельности органов государственной власти и МСУ ПК-5.2. Применяет в профессиональной деятельности инновационные методы в сфере информационной политики, деловых коммуникаций, регионального управления и территориальной организации населения, используют современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и

		<p>принятия управленческих решений</p> <p>ПК-5.3. Для решения профессиональных задач использует современные методы принятия и исполнения управленческих решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>
ПК-6	<p>Способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы, применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг</p>	<p>ПК-6.1. Знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p> <p>ПК-6.2. Умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p> <p>ПК-6.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 72 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы Обучения	для очно -заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	36	8
в том числе:		
Лекции	18	4
семинары, практические занятия	18	4
Практикумы		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36	60
Контроль самостоятельной работы		4
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	Зачет	зачет

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)
с указанием отведенного на них количества академических часов и видов
учебных занятий**

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий
(в академических часах)**

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема Дисциплины	всего	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, вклю- чая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
			Аудиторные уч. занятия		Сам. работа	
			Лек.	Пр. Лаб.		
Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».						
1.	<i>Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.</i> Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практическо-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	4	1	1		2
2.	<i>Сущность, виды и формы делового общения.</i> Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения.	4	1	1		2

3.	<i>Служебное общение.</i> Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора	4	1	1	2
4.	<i>Речь как источник информации.</i> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие верbalной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов. <i>Беседа как форма коммуникаций.</i> Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	4	1	1	2
5.	<i>Психологические основы делового общения.</i> Общие понятия о науке психологии.	4	1	1	2

	<p>Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Перцептивная и интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</p>				
	Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.				
6.	Тема: <i>Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобра-</i>	4	1	1	2

	<i>зательно -выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений.</i> Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.				
7.	4 1	4	1	1	2
8.	<p><i>Тема: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.</i> Основные аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.</p> <p><i>Техники публичного выступления.</i> Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты</p>	4	1	1	2
9.	<i>Деловые переговоры.</i> Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили перегово-	4	1	1	2

	ров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.				
0.	Тема: <i>Приёмы и их обслуживание</i> . Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4	1	1	2
1.	Тема <i>Конфликты в деловом общении</i> . Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	4	1	1	2

Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста					
2.	<i>Основы коммуникативной компетентности специалиста.</i> Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Операторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации. Риторика – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	4	1	1	2

3.	<p>Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.</p>	4	1	1	2
4.	<p><i>Психологический климат в трудовом коллективе.</i> Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,</p>	4	1	1	2

5.	<i>Официально-деловая письменная речь.</i> Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	4	1	1	2
6.	<i>Документы при поступлении на работу.</i> <i>Приём на работу и собеседование.</i> Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	4	1	1	2
7.	Информационные технологии в коммуникациях. Деловые коммуникации в сети Интернет. Мультимедийные презентации как способ представления информации. Социальные сети и социальные медиа. Достоинства электронных способов коммуникации. Проблемы информатизации и их решение. Способы проведения видеоконференции. Цели, подготовка и проведение презентации. Качество трансляции во время сеанса видеоконференц-связи. Угрозы безопасности информации. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах. Технические коммуникативные барьеры. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию. <i>Презентация, само презентация.</i> Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателю	4	1	1	2

	лям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).				
8.	<i>Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений.</i> Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.	4	1	1	2
	Всего	72	18	18	36

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема Дисциплины	Общая трудоем- кость (в часах)	Виды учебных занятий, вклю- чая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
			Аудиторные уч. занятия		Сам. работа
			всего	Лек.	
Раздел 1. Введение в предмет «Деловые коммуникации».					

1.	<i>Деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина.</i> Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практическо-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	4	2		2
2.	<i>Сущность, виды и формы делового общения.</i> Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации; Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Психологические характеристики речи; Основы устного общения.	4		2	2
3.	<i>Служебное общение.</i> Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уго-	4	2		2

	воры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора			
4.	<i>Речь как источник информации.</i> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Культура речи. Виды речи. Невербальные и вербальные средства общения. Сходство и различие верbalной и невербальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и её структура. Мимика, пантомимика, жесты, назначение жестов, логика жестов. <i>Беседа как форма коммуникаций.</i> Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы	4	2	2
5.	<i>Психологические основы делового общения.</i> Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере образования. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Психические свойства человека: темперамент, характер; их виды и особенности. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Способы и методы выявления необходимых профессиональных качеств. Общение как основа человеческого бытия. Зависимость профессиональных качеств от	4		4

	психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Перцептивная и интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения. Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.				
Раздел 2. Публичное выступление и деловые переговоры.					
6.	Тема: <i>Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно -выразительные средства языка, речевой этикет. Виды выступлений.</i> Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Выступление на совещании, собрании. Особенности выступления на митинге.	4			4
7.	4 1	4			4
8.	Тема: <i>Публичное выступление как форма деловой коммуникации.</i> Основные	4			4

	<p>аспекты публичного выступления. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь). Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.</p> <p><i>Техники публичного выступления.</i> Выступление на митинге. Выступление на собрании. Выступление на совещании. Регламент. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения влияния. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты</p>			
9.	<p><i>Деловые переговоры.</i> Понятие «Деловые переговоры». Деловые переговоры и деловая беседа; Модели и стили переговоров. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии веде-</p>	4		4

	ния переговоров по телефону.			
0.	Тема: <i>Приёмы и их обслуживание</i> . Виды приёмов. Организация деловых приёмов. Общие правила составления меню для приёмов. Составление меню, сервировка стола.	4		4
1.	Тема <i>Конфликты в деловом общении</i> . Понятие конфликта. Конфликты и его структура. Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка. Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	4		4
Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста				
2.	<i>Основы коммуникативной компетентности специалиста</i> . Понятие и структура коммуникативной компетентности. Признаки коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная личность. Характеристика коммуникативных умений. Ораторское мастерство как необходимый элемент успешной коммуникации. Риторика – учение о речевом воспитании личности. Построение аргументации:	4		4

	типы вопросов и способы их разрешения. Барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях.			
3.	Профессиональные коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организацией; Характеристики групповых процессов в организации; Характеристики внутриорганизационных коммуникаций гражданской службы. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании; Рекламная коммуникация и схема. Культура деловых коммуникаций. Построение аргументации: типы вопросов и способы их разрешения. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	4		4
4.	<i>Психологический климат в трудовом коллективе.</i> Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе,	4		4

	уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности,			
5.	<i>Официально-деловая письменная речь.</i> Стиль и оформление служебных документов. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации	4		4
6.	<i>Документы при поступлении на работу.</i> <i>Приём на работу и собеседование.</i> Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу. Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме. Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	4		4
7.	Информационные технологии в коммуникациях. Деловые коммуникации в сети Интернет. Мультимедийные презентации как способ представления информации. Социальные сети и социальные медиа. Достоинства электронных способов коммуникации. Проблемы информатизации и их решение. Способы проведения видеоконференции. Цели, подготовка и проведение презентации. Качество трансляции во время сеанса видеоконференц-связи. Угрозы безопасности информации. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом	2		2

	аспектах. Технические коммуникативные барьеры. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию. <i>Презентация, само презентация.</i> Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям. Значение создания положительного имиджа для делового человека. Установление контакта с партнером при презентации и самопрезентации. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, респектабельный, оптимально настроенный).				
8.	<i>Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений.</i> Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении стран Ближнего Востока. Национальные особенности делового общения в регионах Кавказа.	2			2
9.	контроль	4			
	Всего	72	4	4	60

5.2. Тематика лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

6. Образовательные технологии. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентированной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы обучающихся.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Доклад с презентацией

Презентация — самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое

несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

2. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятия.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1 Индикаторы оценивания сформированности компетенций

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах). УК-4.1. Знает	УК-4.1 В полной и достаточной мере знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	УК-4.1 В целом знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	УК-4.1 На необходимом уровне знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	УК-4.1 Не знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

<p>принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.</p>	<p>деловой устной и письменной коммуникации.</p>		<p>и письменной коммуникации.</p>	
<p>УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)</p>	<p>УК-4.2. В полной и достаточной мере умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>УК-4.3. В полной и достаточной мере владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)</p>	<p>УК-4.2. В целом умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>УК-4.3. В целом владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)</p>	<p>УК-4.2. На необходимом уровне умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>УК-4.3. На необходимом уровне владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)</p>	<p>УК-4.2. Не умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.</p> <p>УК-4.3. Не владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средсх)</p>
<p>ПК-5 Способность свободно ориентироваться в системе государственного и муниципального</p>	<p>ПК-5.1. В полной мере имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области</p>	<p>ПК-5.1. В целом имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области</p>	<p>ПК-5.1. На необходимом уровне имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области</p>	<p>ПК-5.1 Не имеет в профессиональной деятельности специальные знания в области</p>

<p>управления и территориальной организацией населения, используют современные методы управления, анализа и планирования для решения профессиональных задач в сфере разработки и принятия управленческих решений</p> <p>ПК-5.3. Для решения профессиональных задач использует современные методы принятия и исполнения управленческих решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>	<p>профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>	<p>задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>	<p>профессиональных задач современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>	<p>современными методами принятия и исполнения управленских решений, а также владеет технологиями и инструментами делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>
<p>ПК-6.1. Знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p> <p>ПК-6.2. Умеет применять информационные</p>	<p>ПК-6.1. В полной и достаточной мере знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p>	<p>ПК-6.1. В целом знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p>	<p>ПК-6.1. На необходимом уровне знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p>	<p>ПК-6.1. Не знает современные информационные технологии, возможности их использования при реализации публичных функций.</p>

<p>технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p> <p>ПК-6.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>	<p>ной и достаточной мере умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p>	<p>лом умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p>	<p>обходимом уровне умеет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p>	<p>ет применять информационные технологии в профессиональной деятельности, видит их взаимосвязь и перспективы использования.</p>
<p>ПК-6.3. В полной и достаточной мере владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>	<p>ПК-6.3. В целиком владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>	<p>ПК-6.3. На необходимом уровне владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>	<p>ПК-6.3. На необходимом уровне владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>	<p>ПК-6.3. Не владеет навыками использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности, включая способы сбора, обработки, хранения информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти с соблюдением требований информационной безопасности.</p>

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводиться в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Верbalные и неверbalные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).

28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенностей человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Информационные технологии в коммуникациях.
43. Деловые коммуникации в сети Интернет.
44. Мультимедийные презентации как способ представления информации.
45. Социальные сети и социальные медиа.
46. Достоинства электронных способов коммуникации.
47. Проблемы информатизации и их решение.
48. Способы проведения видеоконференции.
49. Цели, подготовка и проведение презентации
50. Качество трансляции во время сеанса видео-конференц-связи.
51. Угрозы безопасности информации.
52. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах.
53. Технические коммуникативные барьеры.
54. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию.
55. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.
56. Основные правила делового взаимодействия в системе государственной и муниципальной службы.

Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:
- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:
- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.3.3. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Примерный перечень вопросов к экзамену по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.
21. Структура коммуникативного процесса
22. Функции и виды коммуникации.
23. Основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
24. Структура общения
25. Суть перцептивной стороны общения
26. Основные функции вербальной коммуникации.
27. Основные характеристики видов речи.

28. Функции невербальной коммуникации
29. Основные компоненты невербальной коммуникации.
30. Характеристика основных видов барьеров коммуникации.
31. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
32. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
33. Защитные механизмы в деловой коммуникации
34. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
35. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
36. Техники и методы аргументации
37. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
38. Стадии переговорного процесса
39. Суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости
40. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
41. Типичные затруднения при публичном выступлении
42. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
43. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
44. Отличие характера от темперамента
45. Роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном
46. Этические принципы деловых коммуникаций
47. Защиты от манипуляций в деловых коммуникациях
48. Правила эмпатического слушания
49. Причины конфликтов в деловом общении
50. Что такое конфликт и каковы его разновидности
51. Способы разрешения конфликтных ситуаций
52. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
53. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
54. Профессиональный стресс и каковы его причины
55. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
56. Раскройте сущность различных видов стресса.
57. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
58. Информационные технологии в коммуникациях.
59. Деловые коммуникации в сети Интернет.
60. Мультимедийные презентации как способ представления информации.
61. Социальные сети и социальные медиа.
62. Достоинства электронных способов коммуникации.
63. Проблемы информатизации и их решение.
64. Способы проведения видеоконференции.
65. Цели, подготовка и проведение презентации
66. Качество трансляции во время сеанса видео-конференц-связи.
67. Угрозы безопасности информации.

68. Параметры информационной безопасности в её техническом и правовом аспектах.
69. Технические коммуникативные барьеры.
70. Компьютерные программы, с помощью которых можно сделать презентацию.
71. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
72. Общие правила оформления документов
73. Деловые приёмы

Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине:

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

- 1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. -- Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>**
- 2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1869182>**
- 3. Папкова, О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>**

4. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>
5. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514137>
6. Приходько, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736>

8.2. Дополнительная литература:

1. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 127 с. - ISBN 978-5-394-04737-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083024>
2. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-016411. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуаль	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект

ные задания	основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Подготовка к зачету (зачету)	При подготовке к зачету (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы российской государственности» предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем курса, определенных программой. Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются:

- 1) подготовка рефератов и докладов к практическим занятиям;
- 2) самоподготовка по вопросам;
- 3) подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников - ориентировать студента в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость лекций, оценивается активность студентов на практических занятиях, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, исследовательских проектов и презентаций рефератов. По окончании изучения дисциплины проводится зачет по предложенным вопросам и заданиям.

Вопросы, выносимые на зачет, должны служить постоянными ориентирами при организации самостоятельной работы студента. Таким образом, усвоение учебного предмета в процессе самостоятельного изучения учебной и научной литературы является и подготовкой к зачету, а сам зачет становится формой проверки качества всего процесса учебной деятельности студента.

Студент, показавший высокий уровень владения знаниями, умениями и навыками по предложенному вопросу, считается успешно освоившим учебный курс. В случае большого количества затруднений при раскрытии предложенного на зачете вопроса студенту предлагается повторная сдача в установленном порядке.

Для успешного овладения курсом необходимо выполнять следующие требования:

- 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения;
- 2) все рассматриваемые на практических занятиях темы обязательно конспектировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 3) обязательно выполнять все домашние задания;
- 4) проявлять активность на занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту;
- 5) в случаях пропуска занятий, по каким-либо причинам, обязательно «отрабатывать» пропущенное занятие преподавателю во время индивидуальных консультаций.

9.1 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

Целью изучения дисциплины является обеспечение общепрофессиональных и профессиональных компетенций бакалавров, которая заключается в умении оптимально использовать знания о технологиях производства информационного продукта, технике средств массовой информации в профессиональной деятельности; повышение культуры мышления; овладение навыками публичного выступления и делового общения; формирование навыков редактирования.

При подготовке студентов к практическим занятиям по курсу необходимо не только знакомить студентов с теориями и методами практики, но и стремиться отрабатывать на практике необходимые навыки и умения.

Практическое занятие - это активная форма учебного процесса в вузе, направленная на умение студентов переработать учебный текст, обобщить материал, развить критичность мышления, отработать практические навыки. В рамках курса «Новая история Европы и Америки» применяются следующие виды практических занятий: семинар-конференция (студенты выступают с докладами по теме рефератов, которые тут же и обсуждаются), обсуждение отдельных вопросов на основе обобщения материала.

Практические занятия предназначены для усвоения материала через систему основных понятий лингвистической науки. Они включают обсуждение отдельных вопросов, разбор трудных понятий и их сравнение. Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у студента умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий.

При этом *алгоритм подготовки будет следующим:*

- 1) Этап - поиск в литературе теоретической информации на предложенные преподавателем темы;
- 2) Этап - осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3) Этап - составление плана ответа на конкретные вопросы (конспект по теоретическим вопросам к практическому занятию, не менее трех источников для подготовки, в конспекте должны быть ссылки на источники).

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Доклад является формой работы, при которой студент самостоятельно готовит сообщение на заданную тему и далее на семинарском занятии выступает с этим сообщением.

При подготовке к докладам необходимо:

- подготовить сообщение, включающее сравнение точек зрения различных авторов;
- сообщение должно содержать анализ точек зрения, изложение собственного мнения или опыта по данному вопросу, примеры;
- вопросы к аудитории, позволяющие оценить степень усвоения материала;
- выделение основных мыслей, так чтобы остальные студенты могли конспектировать сообщение в процессе изложения. Доклад (сообщение) иллюстрируется конкретными примерами из практики.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования.

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru/> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru/> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025 / 2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249-эбс от 14 мая 2025 г.	до 14.05.2026 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г.	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025 / 2026 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.). Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015 г. Протокол № 1). Электронный адрес: https://lib.kchgu.ru/	Бессрочный
2025 / 2026 учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014 г. Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016 г. Бесплатно.	Бессрочный

	Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	
--	--	--

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p><i>Специализированная мебель:</i> столы ученические, стулья, доска меловая, карты.</p> <p><i>Технические средства обучения:</i> Проектор с настенным экраном, ноутбук с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <p>Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная</p> <p>Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная</p> <p>ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная</p> <p>Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная</p> <p>Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная</p> <p>Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.</p> <p>Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021 г.</p> <p>Kaspersky Endpoint Security (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025 г.</p> <p>- Kaspersky Endpoint Security.Договор №03794000032500001/1 от 28.02.2025г., с 27.02.2025 по 07.03.2027г.</p>	<p>369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебный корпус № 4, ауд. 304</p>
<p>Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров Специализированная мебель: столы ученические, стулья.</p> <p><i>Технические средства обучения:</i></p> <p>персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <p>Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная</p> <p>Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная</p> <p>ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная</p> <p>Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная</p>	<p>369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебно-лабораторный корпус, ауд. 101</p>

<p>Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021 г. Kaspersky Endpoint Security (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025 г. - Kaspersky Endpoint Security.Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г., с 27.02.2025 по 07.03.2027г.</p>	
<p>Аудитория для самостоятельной работы обучающихся. Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, шкафы); учебно-наглядные пособия; учебная, научная, учебнометодическая литература, карты.</p> <p>Технические средства обучения: 3 компьютера с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационнообразовательную среду университета, звуковые колонки, мультифункциональное устройство (сканнер, принтер, ксерокс)</p> <p><i>Лицензионное программное обеспечение:</i></p> <p>Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021 г. Kaspersky Endpoint Security (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025 г. Kaspersky Endpoint Security.Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г., с 27.02.2025 по 07.03.2027г.</p>	369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29. Учебный корпус № 4, ауд. 320

В ходе самостоятельной работы могут быть также задействованы:

1. Мультимедийный кабинет: интерактивная доска с проектором, компьютеры с доступом в Интернет (41 аудитория, 3 этаж 1 учебного корпуса)
2. Интерактивный монитор с компьютером; плазменный телевизор, подключенный к компьютеру (49 аудитория, 3 этаж 1 учебного корпуса)

3.Компьютерный класс: 10 компьютеров, подключенных к сети Интернет, интерактивный монитор с компьютером, цифровая видеокамера, цифровой фотоаппарат, 4 цифровых диктофона, телевизионная система со спутниковой антенной и DVD- плеером (42 аудитория, 3 этаж 1 учебного корпуса)

4.Общеуниверситетский компьютерный центр обучения и тестирования: 24 компьютеризированных места (210 аудитория, 2 этаж 4 учебного корпуса)

5.Студенческий читальный зал на 65 мест (18 компьютеризированы с подключением к сети Интернет);

6.Читальный зал периодики на 25 мест;

7.Научный зал на 25 мест, 10 из которых оборудованы компьютерами.

Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРРП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
4. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
5. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CI2-230131-040105-990-2679), с 21.01.2023 по 03.03.2025г.
- 6.Kaspersky Endpoint Security.Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г., с 27.02.2025 по 07.03.2027г.
- 7.Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
- 8.Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных:

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier - <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic./>

Информационные справочные системы:

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru./>
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru./>
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru./>
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru./>

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева»

12. Материально-техническая база для реализации программы:

1. Мультимедийные средства:

- интерактивные доски «Smart Boarfd», «Toshiba»;
- экраны проекционные на штативе 280*120;
- мультимедиа-проекторы Epson, Benq, Mitsubishi, Aser.

2. Презентационное оборудование:

- радиосистемы AKG, Shure, Quik;
- видеокомплекты Microsoft, Logitech;
- микрофоны беспроводные;
- класс компьютерный мультимедийный на 21 мест;
- ноутбуки Aser, Toshiba, Asus, HP.

Наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения: имеются рабочие места, оборудованные рельефно-точечными клавиатурами (шрифт Брайля), программное обеспечение NVDA с функцией синтезатора речи, видеоувеличителем, клавиатурой для лиц с ДЦП, роллером Распределение специализированного оборудования.

13. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений