

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 18.05.2025 14:20:32 Уникальный программный ключ: 04c19ed8b1b9815b6cb77a488b9a8788b8522525	МИНОВЕРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Затруднения в коммуникации: способы разрешения" по направлению подготовки (специальности) "Менеджмент" направленности (профилю) Маркетинг ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	--	--------

**Рабочая программа дисциплины (модуля)\***  
**Затруднения в коммуникации: способы разрешения**

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Маркетинг

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2022

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2022 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью курса является знакомство студентов с основными понятиями и закономерностями коммуникациями в конфликте как отрасли научного знания, современными представлениями о конфликте, его роли и значимости в развитии социума, с практикой управления конфликтами, с выработкой толерантного мышления и поведения, с международным и отечественным опытом разрешения конфликтов.

Результаты освоения ОПОП:

УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения

УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)

ПК-1.1 Применяет знания для подготовки к проведению маркетингового исследования

ПК-1.2. Применяет знания для проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга

ПК-1.3. Владеет навыками формирования предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.03.02

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, которые формируются в следующих дисциплинах: "Конфликтология делового общения (научный семинар)", "Управление человеческими ресурсами", "Психология управления".

Конфликтология делового общения (научный семинар)

Управление человеческими ресурсами

Психология управления

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Для освоения перечисленных дисциплин необходимы знания, умения и владения, которые формируются в данной дисциплине: "Современные концепции управления (научный семинар)", "Преддипломная практика", "Подготовка и сдача государственного экзамена", "Выполнение и защита ВКР".

Современные концепции управления (Научный семинар)

Преддипломная практика

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

#### Знать:

Знать правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### Уметь:

Уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### Владеть:

Владеть навыками демонстрации умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)



**ПК-1: Владеет технологи-ей проведения маркетингового исследования**

**Знать:**

технологию проведения маркетингового исследования

**Уметь:**

применять знания для проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга

**Владеть:**

навыками формирования предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации в рамках коммуникаций

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
3.1.2	технологию проведения маркетингового исследования
3.1.3	
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
3.2.2	применять знания для проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	демонстрации умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
3.3.2	навыками формирования предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации в рамках коммуникаций

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 12 самостоятельная работа : 60 :	Виды контроля в семестрах:  зачеты 8

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Литература</b>
	<b>Раздел 1. Введение в общую теорию конфликта</b>			
1.1	Введение в общую теорию конфликта /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
1.2	Введение в общую теорию конфликта /Пр/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
1.3	Введение в общую теорию конфликта /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
	<b>Раздел 2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации</b>			
2.1	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4



2.2	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Пр/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
2.3	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
<b>Раздел 3. Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения</b>				
3.1	Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
3.2	Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения /Пр/	8	0,5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
3.3	Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
<b>Раздел 4. Коммуникативная личность. Гендерные различия в коммуникативных процессах</b>				
4.1	Коммуникативная личность. Гендерные различия в коммуникативных процессах /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
4.2	Коммуникативная личность. Гендерные различия в коммуникативных процессах /Пр/	8	0,5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
4.3	Коммуникативная личность. Гендерные различия в коммуникативных процессах /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
<b>Раздел 5. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении</b>				
5.1	Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
5.2	Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении /Пр/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
5.3	Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
<b>Раздел 6. Способы разрешения затруднений в коммуникации</b>				
6.1	Способы разрешения затруднений в коммуникации /Лек/	8	1	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
6.2	Способы разрешения затруднений в коммуникации /Пр/	8	2	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4
6.3	Способы разрешения затруднений в коммуникации /Ср/	8	10	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

вопросы к зачёту, тест, реферат

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Темы рефератов:



1. Личность в системе коммуникации
  2. Коммуникатор и социологические способы его изучения
  3. Роли коммуникантов в конфликте
  4. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования
  5. Массовая культура и массовая коммуникация
  6. Различные подходы к описанию функций массовой коммуникации
  7. Манипулятивные технологии в системе массовых коммуникаций
  8. Основные методы исследования конфликта
  9. Основные фазы конфликта
  10. Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии
  11. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
  12. Этнические, расовые и религиозные конфликты
  13. Объективное и субъективное в конфликте
  14. Основные принципы методики разрешения конфликтов
  15. Особенности межличностных конфликтов
  16. Причины межличностных конфликтов
  17. Классификация межличностных конфликтов
  18. Управление межличностными и групповыми конфликтами
  19. Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
  20. Конфликты в больших группах.
  21. Экспериментально-психологический подход к межгрупповым конфликтам.
  22. Социологический подход к межгрупповым конфликтам
  23. Типология социальных конфликтов
  24. Политические конфликты
  25. Межкультурные конфликты
  26. Межнациональные конфликты
  27. Технологии разрешения конфликтов
  28. Переговоры в конфликтных ситуациях
- Примерные вопросы теста:
1. Назовите основные функции конфликта:
    - а) скрывает основные проблемы;
    - б) выявляет работоспособность работников;
    - в) активизирует социальную жизнь;
  2. В каком случае конфликт считается деструктивным?
    - а) когда зондирует общественное мнение;
    - б) когда сопровождается нарушением системы коммуникаций;
    - в) когда высвечивает нерешенные проблемы.
  3. Конкретная материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, называется:
    - а) предмет конфликта;
    - б) объект конфликта;
    - в) причина конфликта.
  4. Кого из участников конфликта относят к вторичным группам?
    - а) тех, чьи цели несовместимы, и они сталкиваются в преследовании своих целей в прямом противоборстве;
    - б) тех, кто имеет интерес в успешном разрешении конфликта;
    - в) тех, кто имеет свой интерес в исходе столкновения, но не стремится быть замешанным непосредственно.
  5. Этапом развития конфликта НЕ является:
    - а) начало;
    - б) завершение;
    - в) военные действия
  6. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, называют:
    - а) инцидентом;
    - б) интересом;
    - в) позицией.
  7. Латентная стадия конфликта связана с:
    - а) отсутствием открытых действий оппонентов друг против друга;
    - б) формированием и расцветом конфликта;
    - в) угасанием, преобразованием конфликта.
  8. Какой этап НЕ является этапом исследования конфликта?
    - а) составление программы;



- б) сбор первичной информации;  
в) разрешение конфликта.
9. Какие индикаторы социальной напряженности в организации вы знаете?  
а) нарушения дисциплины;  
б) совместное времяпровождение вне работы;  
в) четкое руководство.
10. Какой из тактических методов управления конфликтом является наименее эффективным?  
а) компромиссный;  
б) приспособляющийся;  
в) сотрудничающий.
11. Назовите основные требования, предъявляемые к посреднику в переговорах:  
а) наличие власти;  
б) эмоциональность;  
в) авторитетность.
12. Содержательный уровень переговоров предполагает:  
а) организацию необходимых условий переговорного процесса;  
б) управление эмоциями конфликтующих сторон;  
в) работу по удовлетворению интересов сторон.
13. Какая категория интересов присутствует в любом переговорном процессе при решении конфликта?  
а) общие;  
б) разные;  
в) противоположные.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

1. Понятийный аппарат в теории коммуникации. Информация. Коммуникативный акт. Код
2. Естественные коммуникативные системы
3. Искусственные коммуникативные системы
4. Семиотический уровень организации коммуникации
5. Лингвистический уровень организации коммуникации
6. Паралингвистический уровень организации коммуникации.
7. Металингвистический уровень организации коммуникации.
8. Синтетический уровень организации коммуникации.
9. Межличностная коммуникация.
10. Современное общество как общество коммуникаций.
11. Роль коммуникации в конфликтной ситуации
12. Основные стратегии общения в конфликте
13. Межгрупповая коммуникация.
14. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в конфликторазрешении
15. Барьеры коммуникации, их виды и способы устранения
16. Специфика коммуникативных систем
17. Особенности вербальной коммуникации
18. Специфика невербальной коммуникации
19. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации
20. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
21. Гендерные различия в коммуникативных процессах
22. Основные направления исследования коммуникации
23. Связь теории коммуникации с другими отраслями знания
24. Общая теория знаков Ч.Пирса и Ч.Морриса
25. Основные положения теории речевых актов
26. Различные подходы к моделированию дискурса
27. Виды невербальных коммуникативных средств
28. Научный дискурс как коммуникативная единица
29. Основные черты коммуникативных систем синтетического уровня.
30. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования
31. Развитие коммуникативной активности детей
32. Коммуникативная диагностика девиантного поведения
33. Требования к проведению социолингвистического анкетирования.
34. Контент-анализ как метод изучения СМИ.
35. Фокус-группы и глубинные интервью в аналитической деятельности конфликтолога

### 6.4. Критерии оценивания



### 1. Критерии оценки теста

Оценка - отлично. Критерии оценки: 90% -100% правильных ответов.  
Оценка - хорошо. Критерии оценки: от 75% до 89% правильных ответов.  
Оценка - удовлетворительно. Критерии оценки: от 50% до 74% правильных ответов.  
Оценка - неудовлетворительно. Критерии оценки: 49% и менее правильных ответов.

Требования (критериальные показатели) к уровням освоения программы  
Критерии оценивания уровня освоения дисциплины:

Зачтено – обучающийся глубоко и полно владеет содержанием учебного материала; умеет связывать теорию с практикой, решает задачи, теоретические выводы подтверждает примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения. Делает выводы логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер, но содержание ответа имеет отдельные неточности (несущественные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора. Допустимо, что обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Допустимо, что ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

Не зачтено – обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажает их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Волков Б.С., Волкова Н.В.	Конфликтология: учебное пособие ( <a href="https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html">https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html</a> )	Москва : Академический Проект, 2020	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Тимашева О. В.	Введение в теорию межкультурной коммуникации ( <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=47622">http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=47622</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2014	ЭБС
Л2.2	Шунейко А. А., Авдеенко И. А.	Теория и практика эффективной коммуникации ( <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=72714">http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=72714</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2015	ЭБС
Л2.3	Кулинич М. А., Кострова О. А.	Теория и практика межкультурной коммуникации: учебное пособие ( <a href="https://e.lanbook.com/book/92713">https://e.lanbook.com/book/92713</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2017	ЭБС

#### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л3.1	Панфилова А. П., Сидоров С. А.	Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие	СПб.: Знание, 2001	
Л3.2	Круглова С. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a> )	Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2021	ЭБС



## 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> .
Э2	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
Э3	Znaniium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Научно-издательский центр ИНФРА-М. – URL: <a href="http://znaniium.com/">http://znaniium.com/</a>
Э4	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>

## 7.3 Перечень информационных технологий

### 7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

MS Office365

Adobe Connect Acrobat

### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал / ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». – [Москва, 2002 - ]. – Режим доступа : <http://www.edu.ru/>, свободный (02.09.2019).
2. \* Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : Рос. гос. б-ка, 2003 - . – Доступ к полным текстам из читальных залов библиотеки ЧелГУ : <http://diss.rsl.ru/> (02.09.2019).
3. Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс] : // AUP.Ru : административно-управленческий портал / АУП-Консалтинг. – [Б. м., 1999- ]. – Режим доступа : <http://www.aup.ru/>, свободный (02.09.2019).
4. Дело и сервис [Электронный ресурс] : сайт / Издательская группа «Дело и сервис». – [Б. м., 2000 – ]. – Режим доступа: <http://www.dis.ru/>, свободный (02.09.2019).
5. \* eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека [научной периодики на русском языке]. – Москва, [1999-]. – Доступ к полным текстам из сети ЧелГУ. – Режим доступа : <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (02.09.2019).
6. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа : <http://consultant.ru/>, свободный (02.09.2019).
7. ГАРАНТ [Электронный ресурс] : информационно-правовой портал [сайт]. – Режим доступа : <http://garant.ru/>, свободный (02.09.2019).
8. Информационно-правовой консорциум «КОДЕКС». – [Москва, 1991-]. – Режим доступа : <http://kodeks.ru/>, свободный (02.09.2019).

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- аудитории для проведения лекционных и практических занятий 2-го, 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ с возможностью использования переносного мультимедийное оборудование (экран, ноутбук, проектор, колонки);

- аудитория для самостоятельной работы студентов (лаборатория кафедры математических методов в экономике (аудитория 121 2-го учебного корпуса), оборудованная компьютерами с возможностью доступа в интернет).

Для реализации данной дисциплины предназначены специальные помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации данной дисциплины, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени его сложности.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.



При применении дистанционных образовательных технологий осуществляется, при необходимости, замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью.

Обучающийся при изучении материала дисциплины может воспользоваться библиотечным фондом, который расположен в библиотеке организации, укомплектованным печатными изданиями, перечисленными в рабочих программах дисциплин (модулей), практик.

В Организации имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения (состав определен в рабочей программе дисциплины и подлежит ежегодному обновлению).

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся, которые изучают данную дисциплину.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой дисциплины и подлежит ежегодному обновлению.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучение по дисциплине «Затруднения в коммуникации: способы разрешения» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы обучающихся. Практические работы предполагают их проведение в компьютерном классе в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим работам:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данной лабораторной работе, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми обучающийся должен владеть;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

На самостоятельной работе обучающимся прививается практика работы с нормативной, специальной литературой, а также навыки самостоятельного научного поиска и исследовательской работы. Такие занятия помогают осуществлять обратную связь и оказать практическую помощь обучающимся при подготовке к лабораторным занятиям, написанию контрольных, курсовых и других видов научных работ.



## 10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями



здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

