

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 04.05.2026 12:05:43 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Рабочая программа дисциплины "Затруднения в коммуникации: способы разрешения" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Маркетинг и логистика в бизнесе ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

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

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Маркетинг и логистика в бизнесе

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2026

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

Челябинск 2026 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

Цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся компетенции, предусмотренных ФГОС ВО. В процессе обучения, обучающиеся должны уметь адаптировать полученные знания и навыки к конкретным условиям функционирования и целям деятельности организаций (предприятий), органов государственного и муниципального управления.

Задачи:

- рассмотреть сущность явления конфликта как социального феномена
- охарактеризовать сущность коммуникации в конфликтной ситуации
- ознакомить обучающихся с проектированием поведенческих стратегий в процессе коммуникации

Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов следующих компетенций: УК-3, УК-5.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.03.02

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Курс базируется на знаниях, полученных в дисциплинах

Психология труда и управления

Поведение потребителя

Маркетинговые коммуникации

Деловые и бизнес-коммуникации

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

Изучение дисциплины способствует более успешному освоению следующих дисциплин

Бизнес-планирование

Современные маркетинговые технологии

Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

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

#### УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

##### Знать:

технологии и факторы формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия  
о способах осуществления взаимодействия с другими членами команды, в том числе участия в обмене информацией, знаниями и опытом  
о применении технологий участия в командной работе.

##### Уметь:

осуществлять взаимодействие с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом  
работать в команде.

##### Владеть:

опытом участия в командной работе  
способностью осуществлять взаимодействие с другими членами команды, в том числе участие в обмене информацией, знаниями и опытом  
способностью осуществлять командную работу, имеет опыт участия в командной работе.

#### УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

##### Знать:

основные закономерности социально-исторического развития общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах  
о культурном многообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах  
о культурном разнообразии общества, этических нормах поведения.



**Уметь:**

ориентироваться в закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии  
проводить анализ многообразия обществ в социально-историческом, этическом и философском контекстах и  
толерантно воспринимать его  
разобраться в культурных особенностях различных этносов.

**Владеть:**

базовыми знаниями об основных закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии  
навыками толерантного восприятия культурного многообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах  
способностью ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	технологии и факторы формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия
3.1.2	о способах осуществления взаимодействия с другими членами команды, в том числе участия в обмене информацией, знаниями и опытом
3.1.3	о применении технологий участия в командной работе.
3.1.4	основные закономерности социально-исторического развития общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
3.1.5	о культурном многообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
3.1.6	о культурном разнообразии общества, этических нормах поведения.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	осуществлять взаимодействие с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
3.2.2	работать в команде.
3.2.3	ориентироваться в закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии
3.2.4	проводить анализ многообразия обществ в социально-историческом, этическом и философском контекстах и толерантно воспринимать его
3.2.5	разобраться в культурных особенностях различных этносов.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	опытом участия в командной работе
3.3.2	способностью осуществлять взаимодействие с другими членами команды, в том числе участие в обмене информацией, знаниями и опытом
3.3.3	способностью осуществлять командную работу, имеет опыт участия в командной работе.
3.3.4	базовыми знаниями об основных закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии
3.3.5	навыками толерантного восприятия культурного многообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
3.3.6	способностью ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения.



#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 72	Виды контроля в семестрах: зачеты 7
в том числе :	
аудиторные занятия : 28	
самостоятельная работа : 43,8	
контактная работа: 28,2 ИКР: 0,2	

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

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности.</b>			
1.1	Понятие эффективной коммуникации /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
1.2	Понятие эффективной коммуникации /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
1.3	Понятие эффективной коммуникации /Ср/	7	3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
1.4	Барьеры коммуникации /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
1.5	Барьеры коммуникации /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
1.6	Барьеры коммуникации /Ср/	7	3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
	<b>Раздел 2. Роль коммуникации в конфликтной ситуации</b>			
2.1	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
2.2	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
2.3	Роль коммуникации в конфликтной ситуации /Ср/	7	5,1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
	<b>Раздел 3. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния в конфликте</b>			
3.1	Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
3.2	Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
3.3	Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления /Ср/	7	5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2



Рабочая программа дисциплины "Затруднения в коммуникации: способы разрешения" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Маркетинг и логистика в бизнесе ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 6

3.4	Механизмы и функции влияния в конфликте /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
3.5	Механизмы и функции влияния в конфликте /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
3.6	Механизмы и функции влияния в конфликте /Ср/	7	5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
<b>Раздел 4. Культура и коммуникация</b>				
4.1	Культура и коммуникация /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
4.2	Культура и коммуникации /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
4.3	Культура и коммуникация /Ср/	7	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
<b>Раздел 5. Образы, имиджы и стереотипы в межкультурных коммуникациях</b>				
5.1	Образы, имиджы и стереотипы в межкультурных коммуникациях /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
5.2	Образы, имиджы и стереотипы в межкультурных коммуникациях /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
5.3	Образы, имиджы и стереотипы в межкультурных коммуникациях /Ср/	7	12,7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
<b>Раздел 6. Иная контактная работа</b>				
6.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	7	0,2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Тестирование, опрос, собеседование (зачет).

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

Примерные тестовые задания

1. Что характеризует прямой или непрямой стиль?
  - a. Количество речи, которая считается нормой в данной культуре
  - b. Насколько полно и ясно в сообщении говорящего отражены его намерения
  - c. Какую роль в коммуникации играют ролевые отношения между коммуникантами
  - d. Целевая установка общения
2. Стиль коммуникации европейских народов относится к
  - a. Сложным
  - b. Простым
  - c. Умеренным
  - d. Кратким
3. Кто считал, что культура является коммуникационной системой, обслуживающей коммуникативные функции?
  - a. Парсонс
  - b. Холл
  - c. Лотман



- d. Хаслетт
4. Какой параметр описания национального стиля коммуникации характеризуется дистантностью, контактностью, ориентированностью на статус, ориентированностью на личность, симметричностью, асимметричностью отношений?
- a. Социолингвистический  
b. Лингвистический  
c. Социокультурный  
d. Паравербальный  
e. Аксиологический
5. Какой параметр описания национального стиля коммуникации характеризуется субъектно-объектной ориентированностью коммуникантов, степенью допустимости прямого коммуникативного воздействия?
- a. Социолингвистический  
b. Лингвистический  
c. Социокультурный  
d. Паравербальный  
e. Аксиологический
6. Какой параметр описания национального стиля коммуникации характеризуется темпом речи, громкостью, тональностью, допустимостью и длиной пауз, допустимостью и ролью молчания.
- a. Социолингвистический  
b. Лингвистический  
c. Социокультурный  
d. Паравербальный  
e. Аксиологический
7. Какой параметр описания национального стиля коммуникации характеризуется наличием, выбором и предпочтением тех или иных языковых средств?
- a. Социолингвистический  
b. Лингвистический  
c. Социокультурный  
d. Паравербальный  
e. Аксиологический
8. В каком языке вежливость означает проявление скромности, уважение и почитание в речи и поступках, выражение степени почтения?
- a. В английском языке  
b. В русском языке  
c. В китайском языке

#### Вопросы для опроса

1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности.
2. Средства, каналы, стили общения.
3. Нереплексивное (пассивное) слушание: понятие, особенности применения.
4. Реплексивное (активное) слушание: понятие, особенности применения.
5. Эмпатийное слушание: понятие, особенности применения.
6. Коммуникативные разрывы: причины, определение, преодоление
7. Обмен информацией познавательного характера.
8. Обмен информацией эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.
9. Эффективное общение и информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.
10. Искажение информации: причины, виды, особенности проявления.
11. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,
12. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативных конфликтов.
13. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
14. Функции вербальной и невербальной коммуникации.
15. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
16. Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции (экспрессия).
17. Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи.
18. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.
19. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.
20. Понятие влияния в конфликте, его основные виды и сферы проявления.
21. Классификация форм и методов влияния в конфликте.



22. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния в конфликте, история и современное состояние.
23. Механизмы и функции влияния в конфликте.
24. Коммуникативное пространство и его организация.
25. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
26. Уровни организации коммуникации.
27. Естественные коммуникативные системы.
28. Искусственные коммуникативные системы.
29. Семиотический уровень организации коммуникации
30. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации.
31. Развитие коммуникативной активности детей.
32. Гендерные различия в коммуникативных процессах.
33. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования.
34. Манипулятивные технологии и мишени влияния.
35. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации.
36. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.
37. Ассертивность как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
38. Информационная открытость как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
39. Понятие барьеров коммуникации.
40. Виды барьеров коммуникации, способы их устранения.
41. Собственно психологические барьеры коммуникации.
42. Барьеры отношений.
43. Барьер отрицательных эмоций.
44. Межкультурная коммуникация в понимании антропологов, психологов, лингвистов.
45. Нации и этносы в современном мире. Их особенности с точки зрения теоретического определения и особенности взаимодействий.
46. Национальная идентичность: понятие, практическое воплощение.
49. Генезис понятия «межкультурная коммуникация».
50. Субкультура (микрокультура): понятие, особенности формирования и проявления.
51. Межнациональные конфликты в эпоху глобализации.
52. Плюрализм мнений: сущность и содержание, проявление в межкультурной коммуникации.

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

Вопросы для собеседования (зачета)

1. Понятийный аппарат в теории коммуникации. Информация. Коммуникативный акт
2. Естественные коммуникативные системы
3. Искусственные коммуникативные системы
4. Семиотический уровень организации коммуникации
5. Барьеры коммуникации
6. Коммуникация и общение.
7. Характеристики толерантности
8. Критерии толерантности.
9. Структура толерантности.
10. Культура. Подходы к определению.
11. Понятие и сущность межкультурной коммуникации
12. Межкультурная коммуникация на макроуровне
13. Межкультурная коммуникация на микроуровне
14. Этнический уровень взаимодействия культур
15. Цивилизационный уровень взаимодействия культур
16. Формы межкультурной коммуникации
17. Установки на межкультурную коммуникацию
18. Роль стереотипов при коммуникации
19. Конфликт как частный случай неэффективной коммуникации
20. Психологические аспекты коммуникационного процесса

### 6.4. Критерии оценивания



Требования (критериальные показатели) к уровням освоения программы

«Зачтено»

Студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала, владеет терминологией, демонстрирует достаточную глубину знаний, умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований, устанавливать межпредметные связи, формулировать предложения, выводы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу.

«Не зачтено»

Студент имеет разрозненные, бессистемные знания, слабо владеет терминологией. Уровень усвоения понятий низкий: дается неточное определение понятия, не может конкретизировать и соотнести его с родственными понятиями. Не ориентируется в программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не умеет соединять теоретическое положение с практикой.

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

**7.1. Рекомендуемая литература**

**7.1.1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Большунова С.А., Воеводина Е.В., Дягилев В.В., Зеленков М.Ю., Кушнир Д.Ю., Озеров А.А., Проскурина А.С., Тен Ю.П., Тюриков А.Г.	Межкультурная коммуникация в глобальном мире: моделирование, эффективность, доверие: монография ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422410">https://znanium.com/catalog/document?id=422410</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА- М", 2023	ЭБС
Л1.2	Емельянов С. М.	Конфликтология: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/563044">https://urait.ru/bcode/563044</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС

**7.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Светлов В. А., Семенов В. А.	Конфликтология: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/563085">https://urait.ru/bcode/563085</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л2.2	Сарычев С. В., Чернышова О. В.	Социальная психология: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/563098">https://urait.ru/bcode/563098</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л2.3	Чернышова О. В., Сарычев С. В.	Социальная психология: учебник для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/563118">https://urait.ru/bcode/563118</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС

**7.1.3. Методические разработки**

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Дюжиков С. А., Ковтуненко И. В., Кравец А. Е., Нор- Аревян О. А., Пилипенко А. Э., Черевкова А. И.	Коммуникативная конфликтология: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=712849">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=712849</a> )	Ростов-на-Дону, Таганрог : Южный федеральный университет, 2023	ЭБС

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

Э1	Библиографические базы данных ИНИОН РАН [Электронный ресурс] : сайт. – URL: <a href="http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/">http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/</a> .
Э2	Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал / ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». – Москва, 2002 – . – URL: <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a> .

**7.3 Перечень информационных технологий**

**7.3.1 Программное обеспечение**



Adobe Connect Acrobat

LMS Moodle

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

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>)

eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.01.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. EastView – статистические издания России и стран СНГ (<https://dlib.eastview.com/>)

Статистические издания России и стран СНГ. – Текст : электронный // EastView : база данных. – URL: <http://udbstat.eastview.com/search/simple.jsp?enc=rus> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: из сети университета.

3. Справочник «Информиио» (<http://www.informio.ru/>)

ИНФОРМИО : электронный справочник [обеспечение всех типов образовательных учреждений нормативными, методическими, научнопрактическими материалами]. – URL: <http://www.informio.ru/> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <http://нэб.рф> (дата обращения: 01.09.2019). – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.

5. Президентская библиотека (<https://www.prlib.ru/>)

Президентская библиотека : электронная национальная библиотека : сайт / ФГБУ Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина. – СанктПетербург, 2009 – . – URL: <https://www.prlib.ru/> (дата обращения: 01.09.2019). – Текст : электронный.

6. Web of Science (<https://apps.webofknowledge.com>)

Web of Science : мультидисциплинарная реферативная база данных / компания Thomson Reuters. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.

7. Архив крупнейших научных зарубежных журналов (Annual Reviews, Cambridge University Press, Nature, Oxford University Press, Royal Society of Chemistry, SAGE, Science, Taylor&Francis, The Institute of Physics, Wiley) (<https://arch.neicon.ru/xmlui/>)

Архив научных журналов : [сайт] / Национальный электронноинформационный консорциум (НП НЭИКОН). – URL: <http://arch.neicon.ru/xmlui/> (дата обращения: 01.09.2018). – Режим доступа: доступ только из сети университета. – Текст : электронный.

Информационно-справочные системы

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>)

КонсультантПлюс : справочно-правовая система : база данных / Региональный центр правовой информации Информправо. – Москва, 1992 – . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки. – Текст : электронный.

2. Справочно-правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru/>)

ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал / ООО «НПО ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 – . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки 1-го корпуса (читальный зал № 3 – ауд. 205, медиацентр – ауд. 206, библиотека юридической литературы – ауд. 215). – Текст : электронный

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

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: проектор, ноутбук, акустическая система.



Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (проектор, ноутбук, акустическая система, наборы слайдов).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

При подготовке к практическим занятиям необходимо изучить литературу, рекомендованную преподавателем, а также внимательно относиться к лекционному курсу.

Перечень требований к любому выступлению студента:

- 1) связь представленного материала с предшествующей темой или вопросом;
- 2) раскрытие сущности проблемы;
- 3) методологическое значение проблемы для научной, профессиональной и практической деятельности;
- 4) самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом осмыслении его, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком «специализированными». Необходимо приводить примеры из области наук, близких к вашей направленности (профилю) обучения, из сферы познания.

Студенту рекомендуется конспектировать материал лекций, однако следует помнить, что лекция не является диктантом, во время которого все следует записывать дословно. Помимо лекционного материала нужно использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, при этом достаточно взять один – два базовых учебника из списка основной литературы, и по мере необходимости – дополнительную учебную литературу и периодические издания.

На практических занятиях студент может не только закрепить знание и понимание учебного материала, но и развить профессиональные навыки письменной и устной речи. Поэтому результат обучения в существенной степени определяется качеством самостоятельной подготовки. Особое внимание следует уделять самостоятельной работе, в ходе которой происходит усвоение знаний.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта). Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

#### **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 информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

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

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и 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 с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

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

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.



МИНОБРНАУКИ 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) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Маркетинг и логистика в бизнесе ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 12

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности 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 предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. 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.