

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2026 22:49:42
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf70079f88e4c5b12f5eb89c28dfe17d139951d3



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
международной экономики,
лидерства и менеджмента
А.А. Панарин
«17» декабря 2025г.



**Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность
38.05.02 Таможенное дело

Специализация:
Таможенные платежи и валютный контроль

Квалификация (степень):
специалист таможенного дела

Формы обучения:
очная, очно-заочная, заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации». По специальности 38.05.02 Таможенное дело, специализация «Таможенные платежи и валютный контроль» / Н.В. Болдырева – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Рабочая программа дисциплины составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 38.05.02 «Таможенное дело», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 ноября 2020 г. № 1453 и Профессионального стандарта «Специалист по внешнеэкономической деятельности» от «17» июня 2019 г. № 409н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации «11» июля 2019 г., регистрационный № 55208).

Разработчики:

Н.В. Болдырева, к.э.н., доцент

Ответственный рецензент:

М.К. Чистякова, кандидат экономических наук, доцент,
декан экономического факультета ОАНО ВО
«Московский психолого-социального университета»
(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры аудита, финансов и кредита «17» декабря 2025, протокол № 6

Заведующий кафедрой  / Т. В. Новикова, к. э. н., доцент

Согласовано от Библиотеки  / О.Е. Стёпкина /

Раздел 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является научить студентов эффективно общаться в профессиональной среде. Это включает в себя развитие навыков ведения переговоров, презентаций, публичных выступлений, работы в команде и управления конфликтами. Кроме того, студенты узнают о культурных различиях в деловом общении и учатся применять эти знания для успешного взаимодействия с коллегами и клиентами.

Задачи дисциплины:

- Дать студентам понимание важности эффективного общения в деловой среде.
- Развивать у студентов навыки письменной и устной коммуникации, необходимые для успешной карьеры.
- Познакомить студентов с различными видами деловых коммуникаций, такими как переписка по электронной почте, ведение переговоров, публичные выступления и презентации.
- Научить студентов эффективно работать в команде и управлять конфликтами.
- Показать студентам, как учитывать культурные различия при общении с коллегами и клиентами из разных стран.

Раздел 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1 Осуществляет организацию и руководство работой команды в сфере профессиональной деятельности
		ИУК-3.2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи
		ИУК-3.3 Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		ИУК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке
		ИУК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации
ОПК-5	Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ИОПК-5.1 Осуществляет организацию внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
		ИОПК-5.2 Демонстрирует умение вести обмен информацией при внутриорганизационных и межведомственных коммуникациях
		ИОПК-5.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы специалитета

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается студентами очной, очно-заочной и заочной формы обучения в 3 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Обязательная часть» образовательной программы по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело (уровень специалитет), квалификация (степень): «Специалист таможенного дела».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы на очной форме обучения

з.е.	Итог о	Лекци и	Практиче ские занятия	Курсовое проектир ование	Самостоят ельная работа	Текущи й контрол ь	Контроль, промежуточная аттестация
3 семестр							
4	144	16	16		103		9 Зачет с оценкой

на очно-заочной форме обучения

з.е.	Итог о	Лекци и	Практиче ские занятия	Курсовое проектир ование	Самостоят ельная работа	Текущи й контрол ь	Контроль, промежуточная аттестация
3 семестр							
4	144	8	12		115		9 Зачет с оценкой

на заочной форме обучения

з.е.	Итог о	Лекци и	Практиче ские занятия	Курсовое проектир ование	Самостоят ельная работа	Текущи й контрол ь	Контроль, промежуточная аттестация
3 семестр							
4	144	4	8		123		9 Зачет с оценкой

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекци и	Практически е занятия	Самостоятельн ая работа	Текущи й контрол ь	Контроль, промежуточна я аттестация	Всег о часо в
3 семестр						
Тема 1. Общение. Формы и	2	2	16			20

виды общения						
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	2	2	16			20
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	2	2	17			21
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	2	2	18			22
Тема 5. Русский речевой этикет	4	4	18			26
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	4	4	18			26
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	16	16	103		9	144

Очно-заочная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
3 семестр						
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	2	2	20			24
Тема 2. Вербальные и невербальные	2	2	20			24

коммуникаци и						
Тема 3. Слушание в деловой коммуникаци и. Неискренность и обман в коммуникаци и. Барьеры в общении.		2	18			20
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникаци и. Критика и комплименты	2	2	18			22
Тема 5. Русский речевой этикет		2	19			21
Тема 6. Виды деловых коммуникаци й	2	2	20			24
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	8	12	115		9	144

на заочной форме обучения

Разделы / Темы	Лекци и	Практически е занятия	Самостоятельн ая работа	Текущи й контрол ь	Контроль, промежуточна я аттестация	Всег о часо в
3 семестр						
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	2		20			22
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникаци и	2		20			22

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.		2	20			22
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты		2	20			22
Тема 5. Русский речевой этикет		2	21			23
Тема 6. Виды деловых коммуникаций		2	22			24
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	4	8	123		9	144

Структура и содержание дисциплины

Наименование раздела/ темы дисциплины	Содержание дисциплины
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	Формы (косвенное, непосредственное) общения. Виды делового общения: деловые беседы и переговоры, телефонные беседы, деловые совещания, публичные выступления
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие

	неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.
Тема 5. Русский речевой этикет	Речевой этикет: определение, назначение. Правила русского речевого этикета.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	Деловые беседы и переговоры: сущность понятий, их отличия. Функции деловых бесед и переговоров. Этапы проведения деловых бесед: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Сущность и характерные черты деловых переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, проведение, завершение переговоров, анализ итогов переговоров. Стратегии сотрудничества и соперничества. Аргументация. Принцип непринятия конфликтной роли. Условия эффективности переговоров. Телефонные беседы. Важнейшие требования к телефонной беседе: минимальная продолжительность при максимальной информативности. Структура телефонного разговора. Правила телефонного этикета. Деловые совещания. Назначение деловых совещаний. Виды совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Публичные выступления. Необходимость приобретения навыков публичного выступления. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

Занятия семинарского типа (Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся

преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Общение. Формы и виды общения

Вопросы и/или задания

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации

Вопросы и/или задания

1. Вербальные и невербальные коммуникации.
2. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
3. Стереотипы в деловом общении

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении

Вопросы и/или задания

1. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
2. Виды деловых приемов.
3. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
4. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций

Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты

Вопросы и/или задания

1. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
2. Искусство делового комплимента.
3. Конфликтное общение.
4. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
5. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура

Тема 5. Русский речевой этикет

Вопросы и/или задания

1. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.
2. Факторы успеха в проведении деловых совещаний.
3. Современное деловое письмо.

Тема 6. Виды деловых коммуникаций

Вопросы и/или задания

1. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
2. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
3. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
4. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
5. Деловое письмо.
6. Дресс-код, особенности, необходимость введения.

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические

способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы. Формы самостоятельной работы, обучаемых могут быть разнообразными. Самостоятельная работа включает: изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Типовые задания для самостоятельной работы и примерная тематика курсовых работ (проектов), предусмотренных учебным планом, представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

5.1. Индивидуальные задания для курсовых работ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом. Рекомендации по подготовке, оформлению и защите курсовой работы (курсового проекта), предусмотренной учебным планом, изложены в Методических указаниях по соответствующей дисциплине

5.1.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств).

Типовые тестовые задания, типовые практические задания, типовые задания для контрольных работ, материалы для оценки результатов промежуточной аттестации и материалы для диагностической работы представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

6.1. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (Зачет с оценкой)

1. Общение как важнейшая форма деятельности и один из важнейших навыков специалиста. Формы и виды делового общения.
2. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.
3. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: Три уровня слушания.
4. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
5. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
6. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
7. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
8. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
9. Физиологические симптомы лжи собеседника.
10. Мимика и жестикуляция при неискренности.
11. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
12. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики

13. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики.
14. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.
15. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
16. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.
17. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Вопросы для избегания искажений в понимании.
18. Ответы на вопросы.
19. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания.
20. Коммуникативные барьеры. Пути преодоления барьеров в общении.
21. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
22. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.
23. Система обращений в русском речевом этикете.
24. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
25. Структура и содержание основных этапов деловой беседы.
26. Особенности телефонного разговора. Этикет телефонного разговора.
27. Деловые переговоры: функции, состав и содержание основных этапов.
28. Условия эффективности переговоров.
29. Типы деловых совещаний.
30. Этапы проведения делового совещания.
31. Необходимость приобретения навыков публичного выступления.
32. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

Краткая характеристика ответов (ключи):

1. Общение является фундаментальной формой деятельности и ключевым навыком для любого специалиста, поскольку именно через него реализуется координация, обмен информацией и решение рабочих задач. В профессиональной среде оно приобретает форму делового общения, которое отличается целенаправленностью, регламентированностью и стремлением к достижению конкретного результата. Основными видами делового общения по характеру взаимодействия являются устное и письменное, а по направленности — входящее и исходящее. По форме оно может быть как диалогическим (переговоры, беседы), так и монологическим (доклады, презентации). К основным формам также относятся деловые совещания, телефонные переговоры, официальная переписка и публичные выступления. Владение этим навыком напрямую влияет на эффективность работы, карьерный рост специалиста и формирование здорового психологического климата в коллективе.

2. Передача и приём информации осуществляются по двум основным каналам: вербальному (с помощью слов) и невербальному (через жесты, мимику и интонацию). Человеческая речь выступает главным источником информации, позволяя кодировать и передавать сложные мысли, эмоции и намерения. В зависимости от сферы применения выделяют различные стили речи, среди которых официально-деловой, научный, публицистический, разговорный и художественный. Ключевыми речевыми средствами общения являются лексика, грамматика, а также интонация и темп речи, которые в совокупности определяют смысл и тональность сообщения. Владение этими средствами и умение переключаться между стилями являются основой для эффективной коммуникации.

3. Умение слушать — это активный процесс, который включает не только восприятие слов, но и понимание смысла, эмоций и намерений собеседника. Частые трудности

эффективного слушания — отвлечение внимания, внутреннее монологирование (подготовка ответа вместо понимания), предвзятость и эмоциональные фильтры, которые искажают восприятие. Первый уровень слушания — пассивное «слышание», когда человек фиксирует слова, но не проверяет их и не сопоставляет с контекстом. Второй уровень — внимательное или эмпатическое слушание, при котором слушатель старается почувствовать эмоции и точку зрения говорящего, задаёт уточняющие вопросы и парафразирует. Третий уровень — критическое слушание, направленное на анализ аргументов, оценку логики и проверку фактов. Переход между уровнями зависит от цели коммуникации: для эмоциональной поддержки нужен второй уровень, для принятия решений — третий. Улучшить слушание помогают концентрация, сознательное подавление желания немедленно ответить и привычка проверять понимание через уточнения.

4. Существуют различные виды слушания: информационное, эмпатическое, критическое и оценочное. Обратная связь включает уточнение, перефразирование и активное подтверждение понимания. Эффективные приемы слушания — это задавание открытых вопросов, отражение чувств и аккуратное сидение, дающее собеседнику простор для выражения. Правила хорошей обратной связи — быть конкретным, своевременным и уважительным, избегая обвинений.

5. Невербальная коммуникация — это передача информации без слов через мимику, жесты, позы, дистанцию, интонацию и артефакты. Основные типы — кинесика (жесты, мимика), параязык (интонация, тембр), проксемика (расстояние), тактика (прикасаия) и артефакты (одежда, украшения). Взаимодействие вербальных и невербальных средств усиливает понимание, заменяет слова или регулирует общение.

6. Эмоции проявляются через мимику, голосовые интонации, жесты и физиологические реакции (потливость, покраснение). В деловой ситуации обычно используют социальную дистанцию (1,2–3,5 м), чтобы сохранить профессиональный комфорт, а интимная зона недопустима. Важно адаптировать дистанцию под культурные нормы и ситуацию.

7. Удобная организационная среда включает правильную расстановку мебели (круглый стол — равноправие, кабинет — иерархия), избегание барьеров, наличие хорошего освещения и звукоизоляции. Пространство должно способствовать открытому диалогу и комфорту участников.

8. Обман — это сознательное искажение информации с целью ввести собеседника в заблуждение. Сигналы обмана включают противоречия в речи и невербальных сигналах, рассредоточенность внимания и чувство нервозности. Часто обманщики испытывают повышенную тревогу, что отражается в их поведении.

9. При лжи могут проявляться учащенное сердцебиение, потливость, покраснение лица, дрожь, изменение дыхания и нервная разбросанность в движениях. Эти симптомы связаны с стрессом, вызванным необходимостью скрыть правду.

10. При неискренности мимика часто бывает «механической» — усмеваются, не соответствующие ситуации. Жесты могут выглядеть нервными, чрезмерными или противоречить сказанному (например, кивок, когда говорят «нет»). Также часто наблюдается избегание зрительного контакта и закрытые позы (скрещенные руки), указывающие на защитное настроение или попытку скрыть истину.

11. Вербальные сигналы, выдающие ложь: неопределённые или уклончивые ответы, частые оговорки и поправки, несоответствие между деталями рассказа и последующими утверждениями. Лжецы часто используют обезличенные формулировки или избегают местоимений первого лица («это было решено» вместо «я решил»), добавляют чрезмерно подробные, но нерелевантные факты, чтобы создать впечатление правдивости. Замедленные или, наоборот, слишком быстросконтролируемые ответы, частые паузы, замены слов и повторения — все это вербальные маркеры напряжения. Частые условные формы, оговорки «честно говоря», «если можно так сказать» и гиперкорректность тоже вызывают подозрение. Важно помнить, что ни один из этих сигналов сам по себе не доказывает ложь — они лишь повышают вероятность и требуют проверки фактов.

12. Критика в контактологии — это инструмент регуляции и коррекции интеракций между людьми; она помогает устанавливать нормы и поддерживать качество коммуникации. Функции критики включают корректирующую (помогает исправить поведение), информативную (указывает на ошибки), мотивационную (стимулирует к улучшению), нормативную (поддерживает стандарты) и поддерживающую группу (укрепляет ожидания). Виды критики: конструктивная и деструктивная, открытая и скрытая (намёки), публичная и частная, ориентированная на поведение и ориентированная на личность. Конструктивная критика направлена на действия и содержит пути улучшения; деструктивная уязвляет личность и подрывает отношения. Эффективность критики зависит от тона, контекста и готовности получателя воспринимать информацию.

13. В деловой коммуникации критика используется для повышения эффективности, корректировки ошибок и развития компетенций сотрудников: даётся по фактам, с примерами и предложениями по улучшению. Для эффективности важно выбирать подходящий канал (лично или письменно), своевременность и учитывать статус участников; частая обратная связь формирует культуру обучения. Психологические издержки критики включают снижение мотивации и самооценки, рост тревожности, обострение конфликтов и стремление к защите или уходу. Неправильно поданная критика может привести к сопротивлению, снижению продуктивности и выгоранию. Поэтому оценка должна быть сбалансированной, конкретной и сопровождаться поддержкой и ресурсами для изменений.

14. Техника нейтрализации замечаний начинается с активного слушания: дать выговориться, пересказать суть замечания и прояснить детали вопросом. Приём снижения негативного воздействия — признание доли правды, затем перевод обсуждения на факты и возможные решения, использование «я»-сообщений и конкретики вместо обвинений. Метод «сэндвича» (позитив — замечание — позитив) помогает снизить оборонительную реакцию, как и предложение поддержки или шагов по исправлению. Позитивные установки на восприятие критики включают готовность рассматривать её как источник информации и шанс на развитие, отделение личности от поведения и любопытство вместо защиты. Регулярная практика принятия обратной связи и её деконструкции делает из критики инструмент роста, а не угрозу.

15. Compliment в контактологии выполняет функции установления доверия, мотивации, поощрения желательного поведения и сглаживания напряжения в деловых отношениях. В деловой среде комплименты повышают вовлечённость, укрепляют команды и помогают формировать положительный имидж, если они искренни и уместны. Правила комплимента: быть конкретным (не «молодец», а «хорошо подготовленная презентация по пункту X»), искренним, своевременным и соразмерным ситуации. Избегайте чрезмерной личной похвалы в формальных контекстах, не используйте комплименты как манипуляцию и учитывайте культурные нормы. Правильно использованный комплимент работает как «социальный клей», укрепляя профессиональные связи. Психологический механизм приёма «приятные слова» связан с позитивным подкреплением: комплименты повышают самооценку, усиливают эмоциональную вовлечённость и мотивируют повторять желательное поведение. Они активируют положительные эмоции и создают ощущение признания, что облегчает установление доверия и снижает защитные реакции. В социальном плане комплименты запускают механизм взаимности — человек склонен ответить добром на доброту и поддержать сотрудничество. В деловом взаимодействии «приятные слова» работают лучше, когда они конкретны, искренни и соотносятся с достижениями или усилиями собеседника. Плохо подобранные или чрезмерные комплименты вызывают подозрение и воспринимаются как манипуляция, поэтому важны уместность и соразмерность ситуации.

16. Вопросы в деловой коммуникации выполняют функции сбора информации, управления разговором, мотивации собеседника и проверки понимания, а также стимулирования идеи и принятия решений. По видам их делят на открытые (побуждают к развернутому ответу), закрытые (ответ «да/нет» или короткий факт), уточняющие, наводящие, риторические и проблемно-ориентированные. Закрытые вопросы удобны для

быстрой проверки фактов и принятия решений, открытые — для генерации идей и выяснения позиций. Чтобы избежать искажений в понимании, используют уточняющие, перефразирующие и контрольные вопросы, а также просить примеры и конкретику. Хорошая практика — чередовать открытые и закрытые вопросы и завершать серией контрольных, подтверждающих выводы.

17. Ответы на вопросы в деловой среде должны быть точными, релевантными и по возможности структурированными: сначала краткий прямой ответ, затем — пояснение и конкретные данные или примеры. Если вы не знаете ответа, честно признайте это и предложите сроки, когда предоставите информацию, — это укрепляет доверие. Используйте язык фактов, избегайте двусмысленности и излишней экспертности там, где она не нужна; при необходимости оговаривайте допущения. Тон ответа и невербальные сигналы также важны: спокойствие и уверенность повышают восприятие информации как надёжной. При групповом общении учитывайте, кто является адресатом, и адаптируйте уровень детализации.

18.

1. Что такое деловые коммуникации?

Обмен информацией между сотрудниками, руководством, клиентами и партнёрами в рабочем контексте.

2. Какие основные каналы деловой коммуникации?

Личные встречи, телефон, электронная почта и корпоративные мессенджеры.

3. Почему важна ясность в деловом общении?

Чтобы избежать недопониманий и ошибок, экономя время и ресурсы.

4. Какие барьеры мешают деловым коммуникациям?

Неполная информация, шум, культурные различия и эмоциональные факторы.

5. Как правильно давать обратную связь?

Конкретно, конструктивно и с фокусом на поведении, а не на личности.

19. Барьеры в общении — это факторы, мешающие точной передаче и принятию информации: шум, язык, эмоции, предвзятость и невербальные сигналы. Барьеры взаимодействия часто возникают из-за несовпадения целей, разного представления о роли собеседников и неумения слушать. Типы личности (например, экстраверт/интроверт, аналитик/эмоционал) влияют на стиль общения, ожидания и реактивность партнёра. Несовместимость типов может приводить к недопониманию, конфликтам или замалчиванию важных деталей. Барьеры восприятия — это стереотипы, селективное внимание и неверная интерпретация слов или жестов. Их уменьшению помогают активное слушание, уточняющие вопросы и эмпатия. Регулярная обратная связь и проверка понимания снижают риск искажения смысла.

20. Коммуникативные барьеры включают языковые различия, эмоциональные помехи, культурные нормы и технические проблемы. Для их преодоления важно адаптировать язык под аудиторию, избегать профессионального жаргона и проверять понимание перефразированием. Активное слушание, открытые вопросы и суммирование ключевых моментов помогают выявить и устранить недопонимание. Управление эмоциями и создание безопасной атмосферы снижают стресс и агрессию в диалоге. Технические барьеры решаются выбором удобных каналов коммуникации и четкой координацией. Регулярное

обучение коммуникативным навыкам и культурная осведомлённость повышают общую эффективность общения.

21. Речевой этикет в деловом общении регулирует нормы вежливости, формы обращения и устойчивые речевые формулы, которые помогают строить деловые отношения. Его функции включают поддержание уважительной дистанции, выражение профессионализма, создание положительного впечатления и предотвращение конфликтов. Этикет облегчает обмен информацией, устанавливает рамки для формального и неформального общения и формирует корпоративную культуру. Национальные особенности влияют на формы приветствий, степень формальности и допустимые темы разговора. В международной деловой практике важно учитывать культурные различия, чтобы избежать недоразумений и проявить уважение к партнёрам. Гибкость и знание местных норм повышают шансы на успешное сотрудничество.

22. Обстановка общения (формальная или неформальная) определяет выбор речевых формул: официальные приветствия уместны на деловой встрече, а более тёплые фразы — в команде. Формы «ты» и «вы» отражают степень близости, уважения и статусные отношения; в бизнесе обычно начинают с «вы», переходят на «ты» по согласию. Этикет учитывает социальный статус адресата: старший по должности или возрасту требует большей формальности и вежливости. Неправильный выбор формы обращения может создать напряжение или быть воспринят как невоспитанность. В международном контексте понятие «формальности» варьируется, поэтому стоит предварительно выяснить предпочтения партнёра. Всегда полезно уточнять допустимые формы обращения при установлении контакта.

23. Русская система обращений богата формами: официальный «господин/госпожа», «уважаемый(ая)», «господин Иванов», а также сочетания имени и отчества для выражения уважения. В деловом общении чаще используются «Фамилия + должность» или «Имя Отчество», особенно при первой встрече. При переходе к более неформальным отношениям допустимы «Имя» или «ты», но только по согласованию. Обращение влияет на тон общения и демонстрирует знание культурных норм. В письмах приняты стандартные формулы «Уважаемый(ая) ...», «С уважением...» и т.п. Неправильное обращение может быть воспринято как неуважение, поэтому лучше выбирать более формальную форму при сомнении.

24. Церемонии в деловой сфере включают официальные представления, приветственные речи, вручение визиток и приветственные фразы при знакомстве. Этикетные тексты — это шаблоны приветствий, благодарностей, представлений и рекомендательных писем, которые упрощают деловой обмен и обеспечивают предсказуемость. При знакомстве важно представиться чётко: назвать имя, должность и компанию, возможно — дать краткую характеристику цели встречи. Рекомендации оформляются структурированно: краткое представление рекомендующего, описание компетенций кандидата и контакт для уточнений. Вручение визитки сопровождается внимательным и уважительным жестом, визитку принимают обеими руками или изучают перед тем, как убрать. Соблюдение церемоний демонстрирует профессионализм и уважение к партнёрам.

25. Деловая беседа обычно состоит из вступления, основной части и заключения. Во вступлении устанавливается контакт, проговаривается цель встречи и согласуются временные рамки. В основной части обсуждаются вопросы повестки: изложение фактов, анализ, обсуждение вариантов и аргументы сторон. В ходе беседы важно фиксировать ключевые соглашения и уточнять обязательства. В заключении подводят итоги, формулируют решения и шаги для исполнения с указанием ответственных и сроков. Итоговый протокол или краткое резюме по электронной почте закрепляет договорённости и снижает риск недопонимания.

26. Телефонный разговор лишён невербальных сигналов, поэтому голос, интонация и ясность речи становятся ключевыми. Начинать разговор следует с представления: назвать себя и организацию, уточнить, удобно ли сейчас говорить. Говорите чётко, избегайте перегруженной фоновой информации и длинных монологов; используйте короткие фразы и

проверяйте понимание вопросов. Вежливость и уважение времени собеседника важны — при необходимости согласуйте время разговора и заранее сообщите ожидаемую длительность. Завершая звонок, подведите итог и оговорите дальнейшие шаги, попрощайтесь вежливо. При отсутствии связи или плохом качестве линии следует предложить альтернативные способы связи.

27. Функции деловых переговоров — достижение соглашения, урегулирование конфликтов, распределение ресурсов и установление долгосрочных отношений. Основные этапы: подготовка (сбор информации, цели, стратегия), открытие (установление контакта, озвучивание позиций), обмен предложениями и аргументами, согласование условий и закрытие сделки. В подготовке важно определить BATNA (альтернативу при отсутствии соглашения) и пределы компромисса. На этапе обмена предложениям ведётся аргументированная дискуссия, с учетом интересов обеих сторон. Заключительный этап включает документирование соглашения и план выполнения договорённостей. Эффективные переговоры требуют гибкости, умения слушать и искреннего поиска взаимовыгодных решений.

28. Эффективные переговоры зависят от тщательной подготовки: ясных целей, анализа интересов сторон и наличия альтернатив. Важны установление доверия, открытая коммуникация и уважение к позиции партнёра. Чёткие правила ведения переговоров, нейтральная обстановка и адекватное время способствуют конструктиву. Гибкость в тактике, умение делать и принимать разумные уступки повышают шансы на соглашение. Наличие объективных критериев и данных уменьшает спорные моменты и повышает прозрачность процесса. Фиксация результатов и контроль исполнения закрепляют достигнутые договорённости.

29. Деловые совещания бывают информационными (обмен новостями и отчётами), решающими (принятие решений по проектам), координационными (согласование действий между подразделениями), креативными (мозговые штурмы) и контрольными (оценка выполнения задач). По масштабу различают регулярные оперативные собрания и стратегические сессии. Формат может быть очным, дистанционным или смешанным; выбор зависит от цели и состава участников. Каждый тип требует своей подготовки: повестка для решения вопросов, материалы для обсуждения и чёткое распределение ролей. Эффективность зависит от ясной повестки, модерации и соблюдения регламента. Небольшие целевые группы часто работают продуктивнее больших собраний.

30. Этапы включают подготовку (повестка, приглашения, материалы), открытие (приветствие, цель и регламент), основную часть (по пунктам повестки обсуждение и принятие решений) и заключение (резюме, распределение задач и сроков). После совещания следует оформление протокола с фиксированными решениями и ответственными лицами. Контроль исполнения — непрерывный этап, где проверяют выполнение договорённостей и при необходимости проводят коррекционные встречи. Модерация и соблюдение регламента помогают удерживать фокус и экономить время. Важно обеспечить возможность для высказаться всем релевантным участникам, но избегать уходов в детали, не относящиеся к повестке.

31. Навыки публичного выступления необходимы для эффективного донесения идей, влияния на аудиторию и продвижения в карьере. Они повышают уверенность, улучшают умение убеждать и помогают структурировать мысли в условиях стресса. Освоение этих навыков также сокращает страх перед сценой и тренирует быструю реакцию на вопросы и непредвиденные ситуации. Классическая структура выступления состоит из вступления, основной части и заключения: вступление должно привлечь внимание и обозначить цель, основная часть — изложить главные обстоятельства, аргументы и примеры, а заключение — подвести итоги и оставить запоминающийся вывод или призыв к действию. По этапам выступление проходит через подготовку (анализ аудитории, сбор материала и планирование), репетицию (прогон текста, контроль времени и отработка интонации), само выступление (подача материала, работа с невербальными средствами и ответы на вопросы) и постмероприятие (анализ обратной связи и выводы для следующего раза). Важно уделять

внимание не только содержанию, но и форме подачи: ясность, логика и искренность часто важнее идеального «перфоманса». С практикой публичные выступления перестают быть страхом и превращаются в надёжный инструмент влияния — почти как найти идеальный кофе перед важной презентацией.

32. Структура выступления состоит из трёх основных частей. Вступление — это начало, которое должно привлечь внимание аудитории, обозначить тему и цель речи, создать положительный настрой. Изложение главных обстоятельств — основная часть, где подробно раскрываются аргументы, факты, примеры и логически связанный ход мыслей, ведущий к главной идее. Заключение — финал, в котором подводятся итоги, делаются выводы и, при необходимости, формулируется призыв к действию, чтобы слушатели ушли с чётким пониманием сказанного. Хорошо продуманная структура делает речь логичной и понятной, а правильная последовательность этапов повышает её эффективность.

6.2. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует:

	- незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
--	--

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и

нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. 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.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной

сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Лисс Э.М. Деловые коммуникации: учебник для вузов / Лисс Э.М., Ковальчук А.С. — Москва: Дашков и К, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-394-05858-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144230.html>
2. Иконникова, О. Н. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. Н. Иконникова, С. С. Калинин. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 148 с. — ISBN 978-5-9201-0178-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146867.html>
3. Бабаева Т.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Бабаева Т.Б. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html>

Дополнительная литература

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142505.html>
2. Серпикова, М. Б. Основы деловой коммуникации: практикум / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 180 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115961.html>
3. Хоферихтер Н.А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.2. Деловой этикет и межкультурная коммуникация: учебное пособие / Хоферихтер Н.А.. — Санкт-Петербург: Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 149 с. — ISBN 978-5-4228-0182-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146854.html>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы специалитета

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

Электронная информационно-образовательная среда Университета включает:

1. Официальный сайт Университета (<https://www.iile.ru/>)
2. Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
3. Программы для ЭВМ. Система дистанционного обучения «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 02.07.2025 по 01.07.2026 г.) <https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/>
4. Программа для ЭВМ. Виртуальная комната «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 02.07.2025 по 01.07.2026 г.) <https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/>
5. Система тестирования INDIGO лицензионное соглашение (Договор от 07.11.2018 г. №Д-54792, дополнительное соглашение № Д-5479/6 о пролонгации договора до 01.06.2026г.) <http://212.48.35.211:85/>

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)
2. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)
2. Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.) <https://www.iprbookshop.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2026 от 30.01.2026 г. (срок действия до 29.01.2027г.) <https://elibrary.ru>

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий	Оборудование: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска
--	--

семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (столы, стулья), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

Актуализированы в 2024 году (решение Ученого совета 26.12.2024г., протокол №3):

- Перечень основной и дополнительной литературы;
- Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- Комплект лицензионного программного обеспечения.

Актуализированы в 2025 году (решение Ученого совета 23.12.2025г., протокол №3):

- Перечень основной и дополнительной литературы;
- Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- Комплект лицензионного программного обеспечения.