Приложение к ОПОП по направлению подготовки 38.03.03Управление персоналом (уровень бакалавриата), Направленность (профиль) программы «Управление персоналом организации», утв. приказом ректора ОмГА от 27.03.2023 № 51

Частное учреждение образовательная организация высшего образования

«Омская гуманитарная академия»

Кафедра «Экономики и управления»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор, д.фил.н., профессор

А.Э. Еремеев

27.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММАДИСЦИПЛИНЫ

**Деловые коммуникации**

Б1.Б.23

по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –

программе бакалавриата

(программа прикладного бакалавриата)

Направление подготовки **38.03.03 Управление персоналом** (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) программы «**Управление персоналом организации**»

Виды профессиональной деятельности: организационно-управленческая и экономическая, информационно-аналитическая, социально-психологическая, проектная

**Для обучающихся:**

заочной формы обучения 2019/2020 года набора соответственно

Омск, 2023

Составитель:

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сергиенко О.В./

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Экономики и управления»

Протокол от 24.03.2023 г. № 8

Зав. кафедрой к.э.н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Сергиенко О.В./

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Наименование дисциплины |  |  |
| 2 | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы |  |  |
| 3 | Указание места дисциплины в структуре образовательной программы |  |  |
| 4 | Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся |  |  |
| 5 | Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий |  |  |
| 6 | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине |  |  |
| 7 | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (оформлен в виде Приложения 1 к данной рабочей программе) |  |  |
| 8 | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины |  |  |
| 9 | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины |  |  |
| 10 | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины |  |  |
| 11 | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем |  |  |
| 12 | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине |  |  |

***Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с:***

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 № 1461 (зарегистрирован в Минюсте России 19.01.2016 N 40640) (далее - ФГОС ВО, Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования);

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 (зарегистрирован Минюстом России 13.08.2021, регистрационный № 64644, (далее - Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования).

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с локальными нормативными актами ЧУ ОО ВО «**Омская гуманитарная академия**» (*далее – Академия; ОмГА*):

- «Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;

- «Положением о порядке разработки и утверждения образовательных программ», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;

- «Положением о практической подготовке обучающихся», одобренным на заседании Ученого совета от 28.09.2020 (протокол заседания №2), Студенческого совета ОмГА от 28.09.2020 (протокол заседания №2);

- «Положением об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе, ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;

- «Положением о порядке разработки и утверждения адаптированных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программам магистратуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов», одобренным на заседании Ученого совета от 28.02.2022 (протокол заседания № 7), Студенческого совета ОмГА от 28.02.2022 (протокол заседания № 8), утвержденным приказом ректора от 28.02.2022 № 23;

- учебным планом по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки **38.03.03 Управление персоналом** (уровень бакалавриата), направленность (профиль) программы «Управление персоналом организации»; форма обучения – заочная 2023/2024 учебный год, утвержденным приказом ректора от 27.03.2023 № 51.

**Возможность внесения изменений и дополнений в разработанную Академией образовательную программу в части рабочей программы дисциплины Б1.Б.23«Деловые коммуникации » в течение** **2023/2024 учебного года:**

При реализации образовательной организацией основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **38.03.03 Управление персоналом** (уровень бакалавриата), направленность (профиль) программы «Управление персоналом организации»; вид учебной деятельности – программа прикладного бакалавриата; виды профессиональной деятельности: организационно-управленческая и экономическая, информационно-аналитическая, социально-психологическая, проектная;очная и заочная формы обучения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере образования, Уставом Академии, локальными нормативными актами образовательной организации при согласовании со всеми участниками образовательного процесса образовательная организация имеет право внести изменения и дополнения в разработанную ранее рабочую программу дисциплины «**Деловые коммуникации** » в течение **2023/2024** учебного года.

1. **Наименование дисциплины:Б1.Б.23«Деловые коммуникации »**
2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

 В соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 № 1461 (зарегистрирован в Минюсте России 19.01.2016 N 40640), при разработке основной профессиональной образовательной программы (*далее - ОПОП*) бакалавриата определены возможности Академии в формировании компетенций выпускников.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции) | Код компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
| способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | ОК - 6 | *Знать* * Основы работы в коллективе;
* социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

*Уметь** работать в коллективе
* толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

*Владеть** Навыками работы в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
* навыками толерантного восприятия окружающего социума
 |
|  владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения  | ОПК-6  | Знать * вербальные и невербальные средства коммуникации;
* правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;

Уметь * преодолевать речевые барьеры при общении;
* задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
* давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи;

Владеть * навыками грамотно и профессионально вести деловую переписку, деловые переговоры
* владеть знаниями об имидже делового человека;
 |
|  готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других | ОПК-7 | Знать * виды и функции общения;
* формы и виды деловой коммуникации;
* особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах
* язык жестов в деловом общении;

Уметь * различать вербальные и невербальные средства коммуникации
* использовать приемы активного слушания;
* эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений

Владеть * основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
* навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор
 |
| способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) | ОПК-9 | Знать * виды коммуникационных кампаний и мероприятий;
* теоретические инструменты необходимые для осуществления управления персоналом.

Уметь * самостоятельно искать, извлекать, систематизировать, анализировать и отбирать необходимую для решения профессиональных задач информацию;
* организовывать, преобразовывать, сохранять и передавать информацию; ориентироваться в информационных потоках, уметь выделять в них главное и необходимое;

Владеть * навыками использования информационных устройств: компьютер, телефон, принтер, и т. д., использования аудио - и видеозаписи, электронной почты, Интернет
* использования возможностей коммуникационных и мультимедиа технологий в решении задач.
 |
| владение навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз кадровиков". Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовыми коллективами | ПК-38 | Знать * основы деятельности некоммерческого партнерства "ВВК - Национальный союз кадровиков", Национального союза организаций по подготовке кадров в области управления персоналом и других общественных организаций;
* основы организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз кадровиков", Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями;

Уметь * получать информацию о деятельности некоммерческого партнерства "ВВК - Национальный союз кадровиков", Национального союза организаций по подготовке кадров в области управления персоналом и других общественных организаций;
* организовать и вести взаимодействие по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством " ВВК - Национальный союз кадровиков", Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями;

Владеть* навыками получения информации о деятельности некоммерческого партнерства "ВВК - Национальный союз кадровиков", Национального союза организаций по подготовке кадров в области управления персоналом и других общественных организаций;
* навыками взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз кадровиков", Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями.
 |

1. **Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина **Б1.Б.23«Деловые коммуникации»**является дисциплиной базовой части блока Б.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Коддисцип-лины | Наименованиедисциплины | Содержательно-логические связи | Коды форми-руемых компе-тенций |
| Наименование дисциплин, практик |
| на которые опирается содержание данной учебной дисциплины | для которых содержание данной учебной дисциплины является опорой |
| Б1.Б.23 | Деловые коммуникации  | Успешное освоение программы учебного предмета:Русский язык и культура речи | Организационное поведение и организационное проектирование, Управление адаптацией  | ОК-6; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-9; ПК-38 |

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

Объем учебной дисциплины – 2 зачетных единиц – 72 академических часов

Из них:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Очная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Контактная работа | 32 | 10 |
| *Лекций* | 8 | 4 |
| *Лабораторных работ* |  |  |
| *Практических занятий* | 24 | 6 |
| Самостоятельная работа обучающихся | 40 | 58 |
| Контроль |  | 4 |
| Формы промежуточной аттестации | зачет5 семестре | зачетв 6 семестре |

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

**5.1. Тематический план для очной формы обучения**

|  |
| --- |
| **Семестр 6** |
| Наименование темы |  | Лек | Лаб | Пр | СРС | **Всего** |
| Тема 1. Предмет теории коммуникации | Всего часов |   |   |   | 1 | **1** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | Всего часов | 2 |   | 2 | 2 | **6** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 3. Виды деловой коммуникации | Всего часов | 2 |   | 2 | 6 | **10** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  | *2* |  | **2** |
| Тема 4. Деловые переговоры | Всего часов | 2 |   | 2 | 6 | **10** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. | *2* |  | *2* |  | **4** |
| Тема 5. Деловая беседа | Всего часов | 2 |   | 2 | 4 | **8** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 6. Совещания | Всего часов | 2 |   | 2 | 6 | **10** |
| В т.ч. в интер-акт. ф | *2* |  |  |  | **2** |
| Тема 7. Публичное выступление | Всего часов | 2 |   | 2 | 6 | **10** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. | *2* |  | *2* |  | **4** |
| Тема 8. Стиль делового общения | Всего часов | 2 |   | 2 | 4 | **8** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 9. Деловой этикет и этика | Всего часов | 2 |   | 2 | 5 | **9** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |   |   |   |   | **0** |
| Всего | Всего часов | 8 |  | 24 | 40 | **72** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. | *4* |  | *6* |  | ***12*** |
| Контроль (зачет) |  |   |   |   |   |  |
| Итого с зачетом |  |   |   |   |   | **72** |

**5.2. Тематический план для заочной формы обучения**

|  |
| --- |
| **Семестр 4** |
| Наименование темы |  | Лек | Лаб | Пр | СРС | **Всего** |
| Тема 1. Предмет теории коммуникации | Всего часов |   |   |   | 1 | **1** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | Всего часов |   |   |   | 4 | **4** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 3. Виды деловой коммуникации | Всего часов | 2 |   | 2 | 10 | **14** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 4. Деловые переговоры | Всего часов | 2 |   | 2 | 8 | **12** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. | *2* |  |  |  | **2** |
| Тема 5. Деловая беседа | Всего часов |   |   |   | 4 | **4** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 6. Совещания | Всего часов |   |   | 2 | 6 | **8** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 7. Публичное выступление | Всего часов |   |   | 2 | 8 | **10** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  | *2* |  | **2** |
| Тема 8. Стиль делового общения | Всего часов |   |   |   | 6 | **6** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |  |  |  |  | **0** |
| Тема 9. Деловой этикет и этика | Всего часов |   |   |   | 9 | **9** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. |   |   |   |   | **0** |
| Всего | Всего часов | 4 | 0 | 8 | 56 | **68** |
| В т.ч. в интер-акт. ф. | *2* | *0* | *2* |  | ***4*** |
| Контроль (зачет) |  |   |   |   |   | **4** |
| Итого с зачетом |  |   |   |   |   | **72** |

***\* Примечания:***

**а) Для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося, в том числе при ускоренном обучении:**

При разработке образовательной программы высшего образования в части рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» согласно требованиям частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 **№ 273-ФЗ** «Об образовании в Российской Федерации»; **пунктов 16, 38** Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работуобучающихся образовательная организация устанавливает в соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимся, который имеет среднее профессиональное или высшее образование, и (или) обучается по образовательной программе высшего образования, и (или) имеет способности и (или) уровень развития, позволяющие освоить образовательную программу в более короткий срок по сравнению со сроком получения высшего образования по образовательной программе, установленным Академией всоответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ускоренное обучение такого обучающегося по индивидуальному учебному плану в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации).

**б) Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:**

При разработке адаптированной образовательной программы высшего образования, а для инвалидов - индивидуальной программы реабилитации инвалида в соответствии с требованиями **статьи 79** Федерального закона Российской Федерации **от 29.12.2012 № 273-ФЗ** «Об образовании в Российской Федерации»; **раздела III** Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), Федеральными и локальными нормативными актами, Уставом Академии образовательная организация устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) (***при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий***).

**в) Для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 № 84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»:**

При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиями **частей 3-5 статьи 13, статьи 30, пункта 3 части 1 статьи 34** Федерального закона Российской Федерации **от 29.12.2012 № 273-ФЗ** «Об образовании в Российской Федерации»; **пункта 20** Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихсяобразовательная организация устанавливаетв соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающимися, зачисленными для продолжения обучения в соответствии с **частью 5 статьи 5** Федерального закона **от 05.05.2014 № 84-ФЗ** «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и городафедерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», в течение установленного срока освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования с учетом курса, на который они зачислены (указанный срок может быть увеличен не более чем на один год по решению Академии, принятому на основании заявления обучающегося).

**г) Для лиц, осваивающих образовательную программу в форме самообразования (если образовательным стандартом допускается получение высшего образования по соответствующей образовательной программе в форме самообразования), а также лиц, обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе:**

При разработке образовательной программы высшего образования согласно требованиям **пункта 9 части 1 статьи 33, части 3 статьи 34** Федерального закона Российской Федерации **от 29.12.2012 № 273-ФЗ** «Об образовании в Российской Федерации»; **пункта 43** Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 (зарегистрирован Минюстом России 14.07.2017, регистрационный № 47415), объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихсяобразовательная организация устанавливаетв соответствии с утвержденным индивидуальным учебным планом при освоении образовательной программы обучающегося, зачисленного в качестве экстерна для прохождения промежуточной и(или) государственной итоговой аттестации в Академию по соответствующей имеющей государственную аккредитацию образовательной программе в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом образовательной организации.

**5.3 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Предмет теории коммуникации**

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

**Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации**

Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган. Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

**Тема 3. Виды деловой коммуникации**

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания.

Язык телодвижений. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий.

**Тема 4. Деловые переговоры**

Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.

Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфортно-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. Национальные особенности ведения переговоров.

**Тема 5. Деловая беседа**

Структура деловой беседы. Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора.

**Тема 6. Совещания**

Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Подготовка собрания. Особенности проведения собрания.

**Тема 7. Публичное выступление**

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека

**Тема 8. Стиль делового общения**

Стили делового общения: авторитарный, демократический, либеральный. Правила дистанционирования. Барьеры делового общения и стили поведения в конфликте. Тактика деловых взаимоотношений.

Этапы общения.

**Тема 9. Деловой этикет и этика**

Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации »/С.М. Ильченко. – Омск: Изд-во Омской гуманитарной академии, 2023.
2. Положение о формах и процедуре проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08. 2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37.
3. Положение о правилах оформления письменных работ и отчётов обучающихся, одобренное на заседании Ученого совета от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 29.08.2016 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 01.09.2016 № 43в.
4. Положение об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренном обучении, студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, магистратуры, одобренное на заседании Ученого совета от 28.08. 2017 (протокол заседания № 1), Студенческого совета ОмГА от 28.08.2017 (протокол заседания № 1), утвержденное приказом ректора от 28.08.2017 №37.

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в виде **Приложения 1** к данной рабочей программе.

**8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

***Основная:***

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432059>

2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 c. — ISBN 978-5-906172-24-2. — URL: http://www.iprbookshop.ru/61079.html

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425857>

**Дополнительная:**

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Короткий. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 c. — 978-5-4487-0472-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437256>
3. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 c. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

**9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. ЭБС IPRBooks Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
2. ЭБС издательства «Юрайт» Режим доступа: http://biblio-online.ru
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Режим доступа: http://window.edu.ru/
4. Научная электронная библиотека e-library.ru Режим доступа: http://elibrary.ru
5. Ресурсы издательства Elsevier Режим доступа: http://www.sciencedirect.com
6. Федеральный портал «Российское образование» Режим доступа: www.edu.ru
7. Журналы Кембриджского университета Режим доступа: http://journals.cambridge.org
8. Журналы Оксфордского университета Режим доступа: http://www.oxfordjoumals.org
9. Словари и энциклопедии на Академике Режим доступа: http://dic.academic.ru/
10. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: http://www.benran.ru
11. Сайт Госкомстата РФ. Режим доступа: http://www.gks.ru
12. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: http://diss.rsl.ru
13. Базы данных по законодательству Российской Федерации. Режим доступа: http://ru.spinform.ru

Каждый обучающийся Омской гуманитарной академии в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) и к электроннойинформационно-образовательной среде Академии. Электронно-библиотечная система(электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеетсядоступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и отвечает техническим требованиям организации как на территорииорганизации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная средаАкадемии обеспечивает:доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, кизданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам,указанным в рабочих программах;фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестациии результатов освоения основной образовательной программы;проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализациякоторых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционныхобразовательных технологий;формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранениеработ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участниковобразовательного процесса;взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числесинхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

**10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для того чтобы успешно освоить дисциплину«Деловые коммуникации»обучающиеся должны выполнить следующие методические указания.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для подготовки к занятиям **лекционного типа**:

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для подготовки к занятиям **семинарского типа:**

Подготовка к занятиям семинарского типа включает 2 этапа: 1-й – организационный; 2-й – закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для **самостоятельной работы:**

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать: − конспектирование (составление тезисов) лекций; − выполнение контрольных работ; − решение задач; − работу со справочной и методической литературой; − работу с нормативными правовыми актами; − выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях; − защиту выполненных работ; − участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины; − участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях; − участие в тестировании и др. Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время может состоять из: − повторение лекционного материала; − подготовки к семинарам (практическим занятиям); − изучения учебной и научной литературы; − решения задач, выданных на практических занятиях; − подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.; − подготовки к семинарам устных докладов (сообщений); − подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий, монографий и статей, а также официальных материалов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работыс литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

* сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
* обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
* фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
* готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
* работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
* пользоваться реферативными и справочными материалами;
* контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
* обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

**Подготовка к промежуточной аттестации**:

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- внимательно прочитать рекомендованную литературу;

- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При проведении занятий лекционного типа активно используется компьютерная техника для демонстрации компьютерных презентаций с помощью программы MicrosoftPowerPoint, видеоматериалов, слайдов.

На практических занятиях студенты представляют компьютерные презентации, подготовленные ими в часысамостоятельной работы.

Электронная информационно-образовательная среда Академии, работающая на платформе LMS Moodle, обеспечивает:

• доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем ( ЭБСIPRBooks, ЭБС Юрайт ) и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;

• фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

• проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

• формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

• взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

• сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;

• обработка текстовой, графической и эмпирической информации;

• подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;

• самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;

• использование электронной почты преподавателями и обучающимися для рассылки информации, переписки и обсуждения учебных вопросов.

• компьютерное тестирование;

• демонстрация мультимедийных материалов.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

• MicrosoftWindows XP Professional SP3

• Microsoft Office Professional 2007 Russian

• АнтивирусКасперского

• Cистема управления курсами LMS Moodle

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

• Справочная правовая система «Консультант Плюс»

• Справочная правовая система «Гарант»

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации » Академия располагает материально-технической базой, соответствующей противопожарным правилам и нормам, обеспечивающим проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекционных занятий (ауд. 200,202 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а), занятий семинарского типа (ауд. 208, 212 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а), (ауд.206 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул.2-я Производственная, 41/1) , групповых и индивидуальных консультаций (ауд. 301 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а, аудитория 302 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул.2-я Производственная, 41/1), текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 202, 212, 302 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а), а также помещения для самостоятельной работы (аудитория 302 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул.2-я Производственная, 41/1) и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (ауд. 303 учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а).

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории (мультимедийные проекторы, экраны переносные и стационарные, компьютеры, принтеры, МФУ, коммутационное оборудование, сетевое оборудование).

Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Для проведения занятий в интерактивной форме применяется мультимедийное презентационное оборудование (ноутбук, проектор, звуковые колонки, пульт управления презентациями, лазерная указка, беспроводная «мышь»).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине, включает в себя 3 лаборатории (ауд. 302,304,315-а учебного корпуса, расположенного по адресу г.Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а), оснащенные компьютерной техникой, подключенной к локальной вычислительной сети Академии.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с высокоскоростным подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.