

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций
Отделение социально-политических наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"___" 20___ г.

Программа дисциплины

Технологии интернет-телефонных переговоров Б1.В.ОД.5

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Автор(ы): Маврин О.В.

Рецензент(ы): Большаков А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Большаков А. Г.

Протокол заседания кафедры № ____ от "____" 20____ г.

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение социально-политических наук):

Протокол заседания УМК № ____ от "____" 20____ г.

Казань

2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Маврин О.В. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), Oleg.Mavrin@kpfu.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|------------------|--|
| ПК-5 | способностью работать с информацией о конфликтах, знать основные методы, способы и средства ее получения, хранения, переработки для решения профессиональных и социальных задач |
| ПК-9 | способностью к организации и проведению переговоров, к применению технологий медиации, техник конфликтологического консультирования и других технологий профессиональной интервенции в конфликт |
| ОПК-1 | готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности |
| ОПК-6 | готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе норм морали и права, социально-политических и духовных ценностей |
| ПК-7 | готовностью к оценке и классификации данных о конфликтах, включая занесение разнородных данных в онлайневые каталоги, ведению эффективной дискуссии в сети Интернет по проблемам конфликтологии, представлять и защищать письменные работы, создавать презентации, работать с мультимедийным оборудованием, понимать основные принципы информационной безопасности |

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

Формирование у слушателей знаний и представлений о способах ведения телефонных переговоров

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.04.02 "Конфликтология (Корпоративный конфликтменеджмент)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 24 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 75 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

| N | Раздел дисциплины/ модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
|---|--|---------|--|----------------------|---------------------|------------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| N | Раздел дисциплины/ модуля | Семестр | Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 4.2 Содержание дисциплины | | | | | | |
| Тема 1. Правила ведения телефонных переговоров. | 1. Правила ведения телефонных переговоров. | 4 | 6 | 18 | 0 | 75 |
| Процесс коммуникации и его составляющие. | Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. | | | | | |
| Этика | Иллюзорология речевой коммуникации. | | 6 | 18 | 0 | 75 |
| | Основные техники постановки вопросов. | | | | | |

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года N301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации N14-55-996бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение N 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение N 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

| Этап | Форма контроля | Оцениваемые компетенции | Темы (разделы) дисциплины |
|-----------|----------------|-------------------------|---------------------------|
| Семестр 4 | | | |

| Этап | Форма контроля | Оцениваемые компетенции | Темы (разделы) дисциплины | | |
|------|-------------------------|--------------------------------|--|--|--|
| | Текущий контроль | | | | |
| 1 | Письменная работа | ОПК-1 | 1. Правила ведения телефонных переговоров.Коммуникация в интернет. | | |
| | Экзамен | ОПК-1, ОПК-6, ПК-5, ПК-7, ПК-9 | | | |

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Форма контроля | Критерии оценивания | | | | Этап | |
|-------------------------|---|---|---|---|------|--|
| | Отлично | Хорошо | Удовл. | Неуд. | | |
| Семестр 4 | | | | | | |
| Текущий контроль | | | | | | |
| Письменная работа | Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. | 1 | |
| Экзамен | Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. | Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. | Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. | | |

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 4

Текущий контроль

1. Письменная работа

Тема 1

1. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.
2. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
3. Этика и психология речевой коммуникации.
4. Формулы речевого этикета в различных культурах.
5. Составляющие акта деловой коммуникации (вербальные и невербальные).
6. Жанры коммуникации.ие при формировании команды.
7. Гендерные тенденции в деловой коммуникации.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

- коммуникации. Средства коммуникации.
2. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
3. Этика и психология речевой коммуникации.
4. Формулы речевого этикета в различных культурах.
5. Составляющие акта деловой коммуникации (вербальные и невербальные).
6. Жанры коммуникации.ие при формировании команды.
7. Гендерные тенденции в деловой коммуникации.
8. Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
9. Социотипы и их значение при формировании команды.
10. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
11. Коммуникативные ошибки способы их предупреждения.
12. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии и способы их предупреждения устранения.
13. Основы этнической конфликтологии.
14. национальная ментальность и корпоративная культура.
15. Специфика составления деловой корреспонденции.
16. Правила ведения телефонных переговоров.
17. Коммуникация в интернет. Типовое электронное письмо.
- Основные техники постановки вопросов.
18. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
19. Тайм ? менеджмент
20. НЛП в бизнесе.
21. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации
22. Психологический портрет.
- 23 .Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации в сети Интернет.
- 24.В чем сходство и отличие деловой коммуникации в сети Интернет?
- 25.Опишите основные коммуникативные параметры корпоративных блогов?
- 26.Каким образом осуществляется коммуникация в сетевых сообществах?
- 27.Особенности деловой коммуникации в человеко-агентных и агентных системах.
- 28.Специфика консультирования в Интернет.
- 29.Как могут быть использованы технологии мобильной связи в деловом общении?
- 30.Электронная коммерция и деловые коммуникации.
- 31.Особенности консультирования в Интернет.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".
55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".
71-85 баллов - "хорошо".
56-70 баллов - "удовлетворительно".
55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

| Форма контроля | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | Этап | Количество баллов |
|----------------|---|------|-------------------|
| Семестр 4 | | | |

| Форма контроля | Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | Этап | Количество баллов |
|-------------------------|--|------|-------------------|
| Текущий контроль | | | |
| Письменная работа | Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. | 1 | 50 |
| Экзамен | Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. | | 50 |

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

Мазалов, Владимир Викторович.

Переговоры. Математическая теория / В. В. Мазалов, А. Э. Менчер, Ю. С. Токарева .? Санкт-Петербург : Лань, 2012 .? 302 с. ; 21 .? (Учебники для вузов, Специальная литература) .? Библиогр.: с. 294-299 (84 назв.) .? ISBN 978-5-8114-1374-4 ((в пер.)) , 1500.

Василенко, Ирина Алексеевна.

Международные переговоры : учебник для магистров : для студентов высших учебных заведений / И. А. Василенко ; Дипломат. акад. МИД России .? 2-е изд., перераб. и доп. ? Москва : Юрайт, 2013 .? 486 с. ; 21 .? (Магистр) (Министерство образования и науки РФ рекомендует, Учебник) .? Библиогр.: с. 468-471 .? ISBN 978-5-9916-2243-1 (в пер.) , 1000

Кеннеди, Гэвин.

Переговоры : полный курс / Гэвин Кеннеди ; пер. с англ. [Е. Виноградова] .? Москва : Сбербанк : [Альпина Паблишер], 2012 .? 471, [1] с. : ил., портр. ; 22 .? (Библиотека Сбербанка) .? Загл. и авт. ориг.: Kennedy on negotiation / Gavin Kennedy .? Библиогр.: с. 447-455 .? ISBN 978-5-9614-1917-7 ((в пер.)) , 4000

Шемякин, Виталий Львович.

Переговоры : стратегия победы / Виталий Шемякин .? Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2016 .? 124, [1] с. : портр. ; 22 .? Библиогр. в конце кн. (18 назв.) .? ISBN 978-5-496-01958-3 ((в пер.)) , 2000.

7.2. Дополнительная литература:

Иванова, Наталья Валерьевна.

Искусство ведения бизнес-переговоров [Текст: электронный ресурс] : конспект лекций / Н. В. Иванова ; Казан. федер. ун-т, Ин-т экономики и финансов .? Электронные данные (1 файл: 1,208 Мб) .? (Казань : Казанский федеральный университет, 2014) .? Загл. с экрана .? Для 4-го семестра 2-го курса .? Режим доступа: открытый .?

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

http://libweb.kpfu.ru/ebooks/72-IEF/72_197_A5kl-000525.pdf -

http://libweb.kpfu.ru/ebooks/72-IEF/72_197_A5kl-000525.pdf

<https://4brain.ru/peregovory/> - <https://4brain.ru/peregovory/>

<http://www.elitarium.ru/jetapy-peregovorov-pravilo-dostizhenie-soglashenie-informacija-doverie/> -

<http://www.elitarium.ru/jetapy-peregovorov-pravilo-dostizhenie-soglashenie-informacija-doverie/>

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

| Вид работ | Методические рекомендации |
|-----------|--|
| лекции | В лекционных занятиях разбираются вопросы того, какие конфликты и как люди переживают, как они могут избегать конфликтов. Но если это невозможно, то как они могут конфликт разрешить. Существует всего лишь три способа разрешения конфликта: силовой, судебное разбирательство и внесудебное урегулирование (переговоры) в цивилизованном обществе силовой метод неприменим и тогда остаются суд и альтернативное разрешение споров. Некоторые из них детально разбираются на лекционных занятиях. |

| Вид работ | Методические рекомендации |
|------------------------|---|
| практические занятия | Практические занятия посвящены отработке навыков, без которых немыслима работа с любыми конфликтами. Кроме того, осуществляется демонстрация примеров конфликтных ситуаций, а также представляется широкая палитра множества вариантов их разрешения. В связи с этим требуется активное участие студентов в моделируемых ситуациях. |
| самостоятельная работа | В процессе выполнения самостоятельной работы студентам лучше всего прибегнуть к изучению разных источников, чтобы складывалось полноценное представление об изучаемом курсе. Даже, если используется такой ресурс как интернет, то рекомендуется изучить разные ссылки, обратить внимание на периодическую литературу. |
| письменная работа | Письменная работа посвящена демонстрации полученных знаний студентами в рамках данного курса, а также примеров применения технологий в тех или иных конфликтных ситуациях. В связи с этим на протяжении всего обучения от слушателей требуется активное участие в учебном процессе и особенно в моделируемых ситуациях. |
| экзамен | За время обучения слушатели, посещающие занятия в рамках данного курса, довольно легко усваивают весь материал. Как правило, сложности со сдачей экзамена не возникает, поскольку аттестация проводится в устной форме. Слушателям не предоставляется времени для продолжительной подготовки, поэтому ответы на вопросы звучат конкретно и четко. |

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Технологии интернет-телефонных переговоров" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полнотью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины "Технологии интернет-телефонных переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 37.04.02 "Конфликтология" и магистерской программе Корпоративный конфликтменеджмент .