

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ИЭиБ
от «23» июня 2022 г., протокол № 09 / 252
Председатель _____ Е.М.Белый
«23» июня 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Деловое общение
Факультет	Экономики
Кафедра	Экономическая безопасность, учет и аудит
Курс	3

Специальность 38.05.01 «Экономическая безопасность»
код направления (специальности), полное наименование

Специализация «Диагностика и обеспечение экономической безопасности»
полное наименование

Форма обучения очная, заочная
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «01» сентября 2022 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 15.06.2023г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № от 20 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № от 20 г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Башарова Ольга Геннадьевна	ЭБУи А	к.э.н., доцент

СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой, реализующей дисциплину кафедра ЭБУиА	Заведующий выпускающей кафедрой кафедра ЭБУиА
 _____/ Романова И.Б. / Подпись ФИО «23» июня 2022 г.	 _____/ Романова И.Б. / Подпись ФИО «23» июня 2022 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

Целью дисциплины является формирование целостного и системного понимания функции, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности.

Задачи дисциплины заключаются в следующем:

- овладение принципами делового общения;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, уровней, форм коммуникации;
- формирование знаний о современных методах и технологиях эффективного делового общения и их практического применения;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

«Деловое общение» – дисциплина относится к базовой части учебного плана блока Б1 Дисциплины (модули) – Обязательная часть.

Дисциплина изучается на 3 курсе. В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» студент должен получить представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы.

Очная форма

До изучения данной дисциплины студент должен освоить содержание предшествующих дисциплин: «Русский язык и культура речи» (УК-4), «Социальное предпринимательство» (УК-3; УК-10), «Иностранный язык» (УК-4), «Психология и педагогика» (УК-3; УК-4; УК-6; УК-9).

Дисциплина изучается в одном семестре с дисциплинами: «Профессиональная этика и служебный этикет» (УК-3,4).

Дисциплина является предшествующей для: «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; УК-11; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПКу-1; ОПКу-2; ЦК-1; ЦК-2; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19), «Преддипломная практика» (УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; УК-11; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПКу-1; ОПКу-2; ЦК-1; ЦК-2; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19).

Заочная форма

До изучения данной дисциплины студент должен освоить содержание предшествующих дисциплин: «Русский язык и культура речи» (УК-4), «Социальное предпринимательство» (УК-3; УК-10), «Иностранный язык» (УК-4), «Психология и педагогика» (УК-3; УК-4; УК-6; УК-9).

Дисциплина изучается в одном семестре с дисциплинами: «Профессиональная этика и служебный этикет» (УК-3,4).

Дисциплина является предшествующей для: «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; УК-11; ОПК-1;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПКу-1; ОПКу-2; ЦК-1; ЦК-2; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19), «Преддипломная практика» (УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; УК-11; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПКу-1; ОПКу-2; ЦК-1; ЦК-2; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12; ПК-13; ПК-14; ПК-15; ПК-16; ПК-17; ПК-18; ПК-19).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
УК – 3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД – 1 _{УК-3} Знать специфику культуры и этики речевого общения в деловой сфере; правила и этические нормы дискуссии; порядок организации командной работы в коллективе. ИД – 2 _{УК-3} Уметь подготавливать речь и выступать с ней перед аудиторией; аргументировать свою позицию, критиковать и правильно относиться к критике. ИД – 3 _{УК-3} Владеть знанием этических принципов деловых коммуникаций.
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД – 1 _{УК-4} Знать основные формы делового общения; этику проведения деловых переговоров; стратегию и тактику аргументации; виды убеждающего воздействия и способы его формирования. ИД – 2 _{УК-4} Уметь применять полученные теоретические знания по формам делового общения в профессиональной деятельности; анализировать результаты деловой беседы, совещания и переговорного процесса с точки зрения их эффективности и этичности. ИД – 3 _{УК-4} Владеть основными приемами успешного проведения деловых бесед, совещаний и переговоров.


4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): **4**

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Форма обучения – очная


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения: очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	5	6	7
1	2	3	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	54	54	-
Аудиторные занятия:	54	54	-
лекции	18	18	-
семинары и практические занятия	36	36	-
лабораторные работы, практикумы	-	-	-
Самостоятельная работа	54	54	-
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Решение кейсов, тестирование	Решение кейсов, тестирование	-
Контроль	36	36	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен	экзамен	-
Всего часов по дисциплине	144	144	-

Форма обучения – заочная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения: заочная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		5	6	7
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	14/14*	14/14*		-
Аудиторные занятия:	14/14*	14/14*		-
лекции	4/4*	4/4*		-
семинары и практические	10/10*	10/10*		-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


занятия				
лабораторные работы, практикумы	-	-		-
Самостоятельная работа	121	121		-
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Решение кейсов, тестирование	Решение кейсов, тестирование		-
Контроль	9/9*	9/9*		-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен	экзамен		-
Всего часов по дисциплине	144	144		-

* проведение занятий в дистанционной форме с использованием ЭИОС

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения _____ очная _____


Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий						Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Контроль	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
2. Этические нормы деловой коммуникации	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативна	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

я сторона делового взаимодействия								тестирование
4. Формы деловых коммуникаций	23	4	6	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях	21	2	6	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях	24	4	8		-	6	6	Решение кейсов, тестирование
Итого	144	18	36	-	-	36	54	-

Форма обучения заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий						Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Контроль	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	22	1	2	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
2. Этические нормы деловой коммуникации	21	1	1	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	21	1	1	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
4. Формы	22	1	2	-	-	1	18	Решение

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

деловых коммуникаций								кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях	21		2	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста	21		-	-	-	1	20	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях	16		2		-	3	11	Решение кейсов, тестирование
Итого	144	4	10	-	-	9	121	-

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений

Проблема общения в истории философско-этической мысли. Понятие общения. Основные характеристики общения. Структура процесса общения и его виды. Деловое общение и его особенности. Этика и культура общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях.

Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.

Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы. Культура и этика речевого общения в деловой сфере. Этические нормы дискуссии и аргументации. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии. Структура процесса аргументации. Убеждение в процессе аргументации. Правила и ошибки аргументации. Критика в деловой коммуникации.

Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.

Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Цели и функции деловой коммуникации. Этапы делового коммуникативного процесса. Вербальная деловая коммуникация: умение говорить, умение слушать, культура речи. . Невербальная деловая коммуникация. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.


Тема 4. Формы деловых коммуникаций.

Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного.

Типы, функции и основные этапы проведения совещаний.

Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.

Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стилль речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Классификация деловой переписки. Стилль и язык деловой переписки. Структура и оформление делового письма.

Специфика телефонного общения. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией.

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

Виды конфликтов. Причины и функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.

Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.

Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.

Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Защита от манипуляций.

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений.

Основные подходы к проблеме общения в истории философско – этической мысли. Основные этические ценности общения. Культурная и этическая обусловленность делового общения. Семинар.

Вопросы к теме 1.

1. Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?
2. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.
3. В чем заключается значимость философских исследований общения для деловой этики?
4. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
5. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
6. Какова структура общения?
7. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
8. В чем проявляется регламентированность делового общения?
9. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?

Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.

Роль коммуникации в процессе общения, ее структура и основные принципы. Специфика культуры и этики речевого общения в деловой сфере. Коммуникативные средства передачи информации в процессе делового общения. Семинар.

Вопросы к теме 2.

1. Что такое коммуникация, и какова ее структура и принципы?

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

2. Дайте характеристику принципам коммуникации с этической точки зрения.
3. В чем выражается культура речевого общения?
4. Чем определяется убедительность речи?
5. Как надо и как не надо слушать?
6. Что представляет собой аргументация, какова ее структура?
7. Назовите основные законы логики как пауки о правильном мышлении и покажите их роль в процессе доказательства и аргументации.
8. Каковы правила и ошибки аргументации?
9. Как нужно с точки зрения этики делать критические замечания в адрес другого человека?

Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.

Основные этапы делового коммуникативного процесса. Классификация невербальных средств коммуникации. Коммуникативные барьеры при слушании. Практические занятия: анализ конкретных ситуаций использования вербальных и невербальных способ коммуникации.

Семинар:

Вопросы к теме 3.

1. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?
2. Назовите основные функции деловой коммуникации.
3. Дайте общую характеристику коммуникативной стороны делового взаимодействия.
4. Каковы основные этапы делового коммуникативного процесса?
5. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
6. В чем выражается культура речи?
7. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?
8. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?
9. Назовите виды слушателей и слушания.
10. Каковы слагаемые умения слушать?

Тема 4. Формы деловых коммуникаций.

Основные требования эффективной словесной коммуникации. Особенности взаимодействия руководителя и подчиненного. Причины низкой эффективности совещаний. Этапы ведения переговоров. Специфика выступления перед аудиторией как формы коммуникации. Классификация деловой переписки.

Вопросы к теме 5.

1. Каковы обязательные мероприятия по подготовке деловой беседы?
2. Охарактеризуйте формы коллективного взаимодействия, которыми можно заменить обычное совещание?
3. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих стратегий ведения переговоров?
4. Объясните специальные приемы привлечения внимания и установления контакта с аудиторией.
5. Назовите правила оформления деловых писем?

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

Виды конфликтов и причины их возникновения. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Вопросы к теме 5.

1. Перечислите, какие бывают виды конфликтов.
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?
4. Как возникает и развивается конфликт?
5. Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.
6. Каковы способы разрешения конфликтов?
7. Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?
8. Какие психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях вы знаете?

Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.

Коммуникативные навыки, требующиеся для успешной коммуникации. Барьеры, разрушающие коммуникацию. Практические занятия: Деловая игра «Дискуссия» с целью развития профессиональных навыков.

Вопросы к теме 6.

1. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
2. Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
3. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?
4. Какие бывают типы вопросов?
5. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
6. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
7. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

Основные черты и механизмы манипулятивного общения. Понятие «психологические игры».

Вопросы к теме 7.

1. Каковы основные черты манипулятивного воздействия?
 2. Каким образом общепринятые принципы поведения (последовательность, уважение к авторитету, эквивалентность обмена и пр.) становятся «орудиями влияния» манипуляторов?
 3. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипуляторами в практике деловых коммуникаций?
 4. Охарактеризуйте самые распространенные логико-риторические приемы манипулятивного общения.
 5. Что такое «психологические игры»?
 6. По каким признакам можно распознать манипуляцию?
- Раскройте тактику защиты от манипуляций в общении.

6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовые работы не предусмотрены УП.

Примерная тематика рефератов:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. Основы коммуникативной компетентности специалиста (Психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; Типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации (технические барьеры, коммуникативные барьеры и т.д.)).

2. Коммуникации в конфликтных ситуациях (виды, функции и причины конфликтов; возникновение и развитие конфликтов; анализ и способы разрешения конфликтов; особенности поведения и возможности воздействия на оппонента)

3. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации (классификация видов и диагностика искажения информации; показатели неискренности человека (психофизиологический, психологический, социально – психологический уровни); проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуальных особенностей).

4. Коммуникации в организациях (характеристика групповых процессов в организации; виды коммуникаций между руководителем и подчиненным; внутрикорпоративный Public Relations (формирование коммуникаций внутри компании, средства внутриорганизационных коммуникаций, информационные технологии в деловых коммуникациях)).

5. Культура деловых коммуникаций (Этикет, основы деловой этики; национальные особенности делового общения; атрибуты делового общения).

6. Рекламная коммуникация (схема рекламной коммуникации; психология рекламных коммуникаций (психологические факторы формирования интереса к рекламе, виды рекламного психологического воздействия)).

7. Теория бизнес – коммуникаций (основные подходы и принципы в деловых коммуникациях (коммуникации и общение; принципы эффективных коммуникаций); типология бизнес – коммуникаций; коммуникации и организационная структура; коммуникативная компетентность и повышение ее уровня).


8. Бизнес – коммуникации как процесс передачи информации (средства и каналы коммуникации, неформальные коммуникации; электронные средства коммуникации; структура коммуникативного процесса; принципы процессного подхода к деловым коммуникациям).

9. Этика деловых коммуникаций (имидж организации; этика бизнеса; профессиональная этика; понятие и эффективность критики; этика внесения порицания подчиненному; национальная специфика).

10. Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении (ситуативные и групповые факторы в управленческих коммуникациях; методика использования группового потенциала, создание атмосферы творчества (структура группового потенциала, принятие коллективных решений)).

8. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли;
2. Основные характеристики общения, понятие общения;
3. Структура общения и его виды;
4. Особенности делового общения;
5. Моральная и культурная обусловленность общения;
6. Этические ценности общения;
7. Этический выбор в деловых отношениях;
8. Понятие коммуникации;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

9. Структура и основные принципы коммуникации;
10. Культура и этика речевого общения в деловой сфере;
11. Структура процесса аргументации;
12. Правила и этические нормы дискуссии и аргументации;
13. Ошибки аргументации;
14. Критика в деловой коммуникации;
15. Этика поведения деловой беседы;
16. Этапы деловой беседы;
17. Формы делового общения;
18. Этические правила поведения участников и руководителя делового совещания;
19. Этика проведения деловых переговоров;
20. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации;
21. Приемы успешного проведения деловых бесед, совещаний, переговоров;
22. Этика и культура публичного выступления;
23. Деловой этикет: сущность, принципы;
24. Функции делового этикета;
25. Правила делового этикета (обращение, приветствие, подарки);
26. Этика телефонных переговоров;
27. Характеристика межличностного общения;
28. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны;
29. Типы межличностных коммуникаций;
30. Перцептивная сторона общения;
31. Принципы формирования первого впечатления;
32. Особенности понимания в процессе коммуникации;
33. Психология поведения человека по З. Фрейду.
34. Приемы «эго защиты»;
35. Принципы эффективного общения;
36. Понятие невербальной коммуникации;
37. Структура невербальной коммуникации;
38. Модели и стили переговоров;
39. Эффективные тактики переговорного процесса;
40. Особенности полемики в переговорном процессе;
41. Виды переговоров;
42. Характеристика публичного выступления;
43. Понятие психологического воздействия;
44. Психологические методы убеждения;
45. Типы вопросов и способы их использования;
46. Барьеры коммуникации;
47. Виды и причины конфликтов;
48. Функции конфликтов;
49. Этапы возникновения и развития конфликтов;
50. Способы разрешения конфликтов;
51. Особенности поведения в конфликтных ситуациях;
52. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтной ситуации;
53. Классификация видов искажений информации;
54. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес – коммуникаций;
55. Принципы эффективного выявления истинной информации;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

56. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень, психологический уровень, социально – психологический уровень;

57. Национальные особенности делового общения в странах Востока

58. Национальные особенности делового общения в западноевропейских странах;

59. Атрибуты делового общения;

60. Рекламная коммуникация.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Для самостоятельного изучения и освоения дисциплины обучающемуся необходимо использовать источники из списка основной и дополнительной литературы:

Литература (ссылка на номер в списке литературы)		Форма контроля успеваемости
Основная литература	Дополнительная литература	
№1	№1	Решение кейсов, тестирование


К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

Форма обучения очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».	8	Решение кейсов, тестирование
2. Этика и культура делового общения и деловых отношений	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.	8	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников,	8	Решение кейсов,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


сторона делового взаимодействия.	<i>формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречении: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»</i>		тестирование
4. Формы деловых коммуникаций.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе: «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.» - согласны ли вы с мнением Далай Лама</i>	8	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе: «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.» - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли</i>	8	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе: «Как лекарство</i>	8	Решение кейсов, тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<i>не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру справедливости.»</i> согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А..		
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».	6	Решение кейсов, тестирование
	Итого	54	

Форма обучения заочная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».	18	Решение кейсов, тестирование
2. Этика и культура делового общения и деловых отношений	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.	18	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.	18	Решение кейсов, тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<i>Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»</i>		
4. Формы деловых коммуникаций.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе: «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.»</i> - согласны ли вы с мнением Далай Лама	18	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе: «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.»</i> - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли	18	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе: «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру</i>	20	Решение кейсов, тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<i>справедливости.»</i> согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А..		
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».	11	Решение кейсов, тестирование
	Итого	121	

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

Дополнительная литература:


1. Бороздина Г.В. **Психология и этика делового общения** : Учебник и практикум для вузов / Бороздина Галина Васильевна, Кормнова Надежда Александровна; Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. - Москва : Юрайт, 2022. - 463 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488632>
- Измайлова М.А. **Деловое общение** : учебное пособие / М.А. Измайлова; Измайлова М.А. - Москва : Дашков и К, 2020. - 252 с. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394037542.html>
2. Психология делового общения : Учебник и практикум для вузов / **Лавриненко Владимир Николаевич**, Чернышова Лидия Ивановна, Брега Александр Васильевич [и др.]; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2022. - 350 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489967>
3. Лавриненко В. Н. **Психология и этика делового общения** : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко Владимир Николаевич, Чернышова Лидия Ивановна; Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - 7-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 408 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/449749>

Учебно-методическая литература:

1. Башарова О.Г. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине "Деловое общение" для студентов экономических специальностей и направлений всех форм обучения [Электронный ресурс] / О. Г. Башарова; УлГУ, ИЭиБ. - Ульяновск :

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 333 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2067>

Глав.библиотекарь / Голосова М.Н. /  /
 Должность сотрудника научной библиотеки ФИО подпись дата

б) Программное обеспечение

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2021]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2021]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.


3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2021]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. - Москва, [2021]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. - Москва, [2021]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. SMART Imagebase // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик

К.э.н., доцент кафедры ЭБУ и А





Башарова О.Г.

подпись

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/выпускающей кафедрой	Подпись	Дата
1.	Внесены изменения в п.10 п. а) Список рекомендованной литературы, основная литература и дополнительная (Приложение 1)	Романова И.Б.		15.06.23г.
2	Внесение изменений в п.п. в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 2	Романова И.Б.		15.06.23г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Приложение 1

Основная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531022>
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов / Бороздина Галина Васильевна, Кормнова Надежда Александровна; Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. - Москва : Юрайт, 2022. - 463 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488632>
2. Измайлова М.А. Деловое общение : учебное пособие / М.А. Измайлова; Измайлова М.А. - Москва : Дашков и К, 2020. - 252 с. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394037542.html>
3. Психология делового общения : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко Владимир Николаевич, Чернышова Лидия Ивановна, Брега Александр Васильевич [и др.]; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2022. - 350 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489967>
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко Владимир Николаевич, Чернышова Лидия Ивановна; Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - 7-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 408 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/449749>

Учебно-методическая:

1. Башарова О. Г. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине "Деловое общение" для студентов экономических специальностей и направлений всех форм обучения / О. Г. Башарова; УлГУ, ИЭиБ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 333 КБ). - Режим доступа: ЭБС УлГУ. - Текст : электронный. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2067>


Глав. библиотекарь / Голосова М.Н. / 

Должность сотрудника науч. библи.

ФИО

подпись

14.06. 2023 |

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Приложение 2

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букар». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий /

Щуренко Ю.В.

Должность сотрудника УИИТ

Ф(И)О

подпись

дата

Разработчик

К.э.н., доцент кафедры ЭБУ и А



Башарова О.Г.

подпись