



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ШКОЛА)**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Гридасов А.В.

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента промышленной  
безопасности

Гридасов А.В.

« 20 » января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

Направление подготовки 15.03.01 Машиностроение

Аддитивные и цифровые технологии

**Форма подготовки очная**

курс 1 семестр 2

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

Всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

самостоятельная работа 18 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 2 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки **15.03.01 Машиностроение**, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09 августа 2021 г. №727.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента социальных наук, протокол № 5 от «19» января 2022 г.

Директор Департамента социальных наук, канд. социол. наук, доцент Костина Е.Ю.

Составитель: канд. социол.наук, доцент Заяц О. В.

Владивосток

2022

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_ Заведующий  
кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_ Заведующий  
кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_ Заведующий  
кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_ Заведующий  
кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины:

**Цель** дисциплины – дать представление о деловом общении и социальном взаимодействии, основных теориях, механизмах социального взаимодействия применительно к реалиям каждодневного делового и личностного общения, т.е. реализации знания в прикладном аспекте.

### **Задачи** реализации дисциплины:

- рассмотреть определение делового общения и социального взаимодействия, основные области их проявления,
- описать наиболее распространенные методы общения и социального взаимодействия,
- познакомить с этикой делового и межличностного общения, особенностями деловой риторики, необходимые специалистам разных областей.

Планируемые результаты обучения по данной дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3. Способность к самопрезентации, составлению резюме, автобиографии
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Способность вести деловую переписку на русском и английском языках; УК-4.2. Способность вести деловые переговоры на русском и английском языках с соблюдением этики делового общения.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе	УК-6.3. Способность формирования портфолио для поддержки образовательной и профессиональной деятельности

	принципов образования в течение всей жизни	
--	--	--

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
УК-3.3. Способность к самопрезентации, составлению резюме, автобиографии	Знает особенности установления контакта, правила взаимодействия в группе и команде; алгоритм анализа деятельности
	Умеет устанавливать контакт; ставить задачи для совместной деятельности
	Владеет навыками организации взаимодействия; навыками анализа достоинств и недостатков совместной работы
УК-4.1. Способность вести деловую переписку на русском и английском языках;	Знает основные лексические единицы
	Умеет использовать изученные лексические единицы в проведении деловой переписки
	Владеет навыками использования изученных лексических единиц при ведении деловой переписки
УК-4.2. Способность вести деловые переговоры на русском и английском языках с соблюдением этики делового общения;	Знает основные грамматические категории и конструкции
	Умеет распознавать изученные грамматические категории и конструкции при ведении деловых переговоров
	Владеет навыками употребления изученных грамматических категорий и конструкций при ведении деловых переговоров
УК-6.3. Способность формирования портфолио для поддержки образовательной и профессиональной деятельности	Знает особенности личностного и профессионального развития; сущность траектории развития личности
	Умеет выделять этапы личностного и профессионального развития
	Владеет навыками проектирования личностного и профессионального развития

## 2. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Виды учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине:

означение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Контроль	Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР		
1	Раздел 1. Теоретические основы психологии коммуникации	1	18	-	-	-	-	-	УО-1 собеседование; УО-3 доклад; УО-4 групповая дискуссия; ПР-1 тесты; ПР-2 контрольная работа; Пр-7 конспект
2	Раздел 2. Практические навыки коммуникации	2	-	-	36	-	18	-	
Итого:			18		36		18		72

## I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(18 часов)

### Тема 1. Виды и формы общения и социального взаимодействия (4 час.)

Общение как процесс речевой взаимосвязи и социального взаимодействия. Прямое и косвенное общение, их различия. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Основные этапы беседы. Методы успешного начала беседы. Вопросы собеседников и их суть. Искусство ведения деловых переговоров. Ведение делового совещания. Подготовка к проведению публичного выступления.

### Тема 2. Психология общения и риторика (2 час.)

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи как обязательные условия любого общения. Особенности техники непосредственного контакта, как на индивидуальном, так и на массовом уровне и умение обращаться со словом. Деловая риторика. Деловая риторика ориентирована на то, чтобы ознакомить деловых людей с техникой использования слова.

### **Тема 3. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций (4 час.)**

Спор. Понятие спора. Виды споров. Конфликтные ситуации. Виды конфликтов. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

### **Тема 4. Невербальные особенности в процессе общения и социального взаимодействия (4 час.)**

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 5. Речевой этикет (2 час.)**

Речевой этикет как порядок речевого взаимодействия в процессе общения. Соблюдение норм речевого этикета как необходимое условие ведения любого разговора. Важные элементы вежливости в деловой жизни и при деловом общении.

### **Тема 6. Имидж делового человека (2 час.)**

Имидж как искусство управлять впечатлением. Модели поведения. Тактика общения. Основные механизмы психологического воздействия на собеседника.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

(36 часов)

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 (4 час)**

**Общение как область социальной практики.** Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Средства коммуникации: речевые, невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Социально-культурные барьеры. Барьеры отношений.

**Задания:**

1. Какова специфика общения?
2. Каковы слагаемые речевой культуры?
3. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны?

Какие из них преобладают в деловом общении?

4. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
5. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?
6. Приведите примеры непонимания различных типов.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 (4 час)**

**Этика общения.** Этические нормы общения. Стили общения. Стратегия делового поведения в коллективе. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

**Задания**

1. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
2. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
3. Приведите примеры разных стилей общения.
4. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».
5. Приведите примеры различного реагирования на критику.
6. Подготовьте сценарий игры с примерами конфликтных ситуаций.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 (4 час)**

**Виды общения.** Средства коммуникации: вербальные (речевые), невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные.

Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Этика использования средств выразительности деловой речи. Табу в вербальном общении. **Задания**

1. Приведите примеры вербальной коммуникации в общении и социальном взаимодействии.
2. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
3. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.
4. Подготовьте краткое выступление на тему «Невербальные средства коммуникации».

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 (4 час)**

Жанры устной коммуникации. Искусство публичной речи. Деловые беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика переговоров. Совещание как форма делового взаимодействия.

Телефонная коммуникация.

#### **Вопросы**

1. Какая речь называется устной речью? Каковы ее признаки?
2. В чем специфика монологической и диалогической речи? В каких жанрах они реализуются?
3. Перечислите основные синтаксические особенности устной спонтанной речи.
4. Какова доминанта разговорного стиля и почему она не работает в условиях официальности?
5. В чем состоит специфика норм устной литературной речи?
6. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?



7. Какая лексика должна исключаться из употребления в сфере официального общения?

8. Что происходит с конструкцией сложного предложения в потоке спонтанной речи ?

9. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменных стилей?

10. Что "захламляет" устную деловую речь, делая деловой диалог малопродуктивным и снижает динамику его развития?

11. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 (4 час)**

Переговоры: классификация переговоров, этапы переговорного процесса, методы (вариационный, компромиссный, метод уравнивания, метод интеграции)) и тактика переговорного процесса (странения, выдвижения новых гипотез, закон края, открытых вопросов, частичного согласия, ссылка на факты, «человеческий фактор») **Вопросы**

1. Какие признаки лежат в основе классификации переговоров?
2. Назовите этапы переговорного процесса и законы риторики, которые реализуются на этих этапах.
3. Какие эффективные стратегии ведения переговоров вам известны?
6. Перечислите тактики, которые используются в переговорном процессе?
7. Перечислите и охарактеризуйте методы ведения переговоров.
8. Какие виды слушания вам известны? Какие из них предпочтительнее в процессе переговоров и почему?
9. Что представляют собой резюмирование и перефразирование? Когда они используются в переговорном процессе?

10. Какие формы отчета и самоконтроля менеджера, в чьи обязанности входит проведение переговоров, вам известны?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 (4 час)**

Совещание

### **Вопросы**

1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
2. Что может способствовать успеху совещания?
3. Каковы причины неэффективных, "затяжных" совещаний?
4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании?
6. Каков механизм резюмирования?
7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
8. С какой целью речь на совещании протоколируется?
9. Специфика жанра телефонного делового разговора

### **Задания**

1. Проанализируйте приведенный диалог и выделите его основные композиционные части.
2. Справьтесь по телефону о возможности размещения рекламы вашего предприятия.
3. Уточните по телефону взаимную договоренность о поставках.
4. Продолжите диалог.  
А. — Алло. Агентство "Помощь".  
Б. — Добрый день. Могу ли я разместить рекламу на страницах вашей газеты?  
А. — Да, конечно. Какой тип рекламы вас интересует и что вы хотите рекламировать?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 (4 час) Презентационная речь как разновидность публичной речи**

**Вопросы:** Принципы презентационной речи: краткость, последовательности, целенаправленности, усиления, результативности. Принципы презентационной речи (Принцип краткости, принцип последовательности, принцип целенаправленности, принцип усиления, принцип результативности) **Задания:**

1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.

1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас:

"Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?"

2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли — и сразу нету ее.

3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынутом из глубины.

2. Определите, какие стилистические приемы и риторические фигуры использованы в афоризмах.

Важно не то место, которое мы занимаем, а то направление, в котором мы движемся.

Л.Н. Толстой

Я преуспевал во всем, за что я брался, потому что я этого хотел. Я никогда не колебался, и это дало мне преимущество над остальным человечеством.

Наполеон

И разве здравый смысл и простая наблюдательность не говорят нам, как для нас бывает полезно кому-то нравиться?

Ф. Честерфилд

В серьезных делах следует заботиться не столько о том, чтобы создавать благоприятные возможности, сколько о том, чтобы их не упустить.

Ф. Ларошфуко

Почему люди подают милостыню нищим и не подают философам?

Потому что они знают: хромыми и слепыми они, быть может, и станут, а вот мудрецами никогда.

Диоген

Не к деньгам стремится умный бизнесмен. Он стремится к полному, гармоническому тождеству усилий и результата, самым доступным показателем которого являются цифры.

С. Довлатов

Интеллигентен ли бизнесмен, обманывающий своего партнера?

С. Довлатов

3. Придумайте рекламный текст из 3-4 предложений, используя эпитеты: высокоэффективный, экономичный, удобный (в использовании), стильный (дизайн), вместительный.

4. Выпишите из статей, посвященных юридическим проблемам, предложения и отрывки текста, в которых использованы стилистические приемы, риторические фигуры или тропы.

5. Напишите текст-презентацию своей любимой газеты (журнала). Проанализируйте, какие средства речевой выразительности вы использовали в своем тексте.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 (4 час)**

**Имидж делового человека.** Деловой этикет: правила, нормы, условности. Этикет и социальный статус адресата. Преодоление причин неэффективной коммуникации. Этикет, манеры поведения. Речевой этикет в деловом общении. Национальные особенности делового этикета Культура речи и принципы

речевого поведения менеджера. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты – и Вы – общение. Система обращений (обращения – индексы, обращения – регулятивы). Этикет делового письма. **Вопросы**

1. Дайте определение понятию "этикет".
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет — явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение "господин — господа" универсальным?
13. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое "этикетная рамка"?
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9 (4 час) Задания**

1. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего

хорошего!, До встречи!. Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!

2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Тыобщения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта).

4. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает Ты-общение?

5. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части.

6. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?

7. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.

8. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?

9. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

будете продолжать разговаривать по телефону? извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Проиграйте эту ситуацию.

10. Объясните, как вы понимаете пословицы:

Слово не зря молвится.

Не бросай слов на ветер.

Слово — серебро, молчание — золото.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

По платью встречают, по уму провожают.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение» включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию; характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы; критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### **Самостоятельная работа студентов по дисциплине**

##### **«Деловое общение» (18 ч.)**

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям, конспектирования рекомендованных источников и изучения исследовательской литературы, выступления с докладом, написания эссе. Преподаватель определяет темы самостоятельной работы, ее формы и объем, разрабатывает и подбирает учебно-методическое обеспечение, составляет график консультаций, осуществляет индивидуальную педагогическую поддержку в выполнении студентом самостоятельной работы, оценивает ее результаты. Проверка самостоятельной подготовки осуществляется как на практических занятиях, так и на лекционных занятиях.

### План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-4 тема лекции, 1-4 занятие практика	Подготовка к практическим занятиям: подготовка сообщения, подготовка конспекта (вопросы для самостоятельного изучения), подготовка к дискуссии	5	Устный опрос, проверка, проверка конспекта, заслушивание доклада
2	5 тема лекции, 5-6 занятие практика	Подготовка к практическим занятиям: подготовка сообщения, подготовка конспекта (вопросы для самостоятельного изучения), подготовка к дискуссии, подготовка эссе	5	Устный опрос, заслушивание доклада, проверка эссе
3	6-7 тема лекции, 8-9 занятие практика	Подготовка к практическому занятию: подготовка сообщения, подготовка конспекта (вопросы для самостоятельного изучения по теме), подготовка эссе, доклада	5	Устный опрос, проверка конспекта, проверка эссе
4		Подготовка к зачету (вопросы 1-28)	3	Устный опрос (собеседование)

### Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

#### Методические рекомендации к подготовке к семинарским занятиям



Подготовку к семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий.

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

А на практических занятиях это либо работа с диагностическими методиками, либо участие в ролевых играх.

## **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Деловая беседа, структура и факторы успеха. 2. Деловая беседа по телефону, её особенности.
3. Деловые переговоры: цели, предмет и структура.
4. Конструктивные и некорректные приёмы ведения переговоров.
5. Деловые совещания, их типы и правила проведения.
6. Пресс-конференции.
7. Торги, виды и технология их ведения
8. Презентации, коммуникативные приёмы.
9. Кросс-культурные коммуникации, национальные особенности коммуникативного поведения.

## **Методические рекомендации по конспектированию**

Конспектирование предполагает работу с книгой, первоисточниками.

Конспектирование позволяет студентам выработать навыки:

- дискурсивного и аналитического мышления,
- работы с основными источниками гуманитарного знания, – самостоятельной работы с литературой.

А также приобрести умения сопоставлять различные варианты постановки и решения проблем.

Глубокое усвоение произведения достигается как минимум двукратным чтением. Прежде чем конспектировать работу, целесообразно прочитать ее от начала до конца, чтобы понять ее общий смысл, цель и содержание. При этом можно сделать для себя самые общие пометки о ее структуре, важнейших идеях, рассматриваемых в различных частях, ее общей логической схеме. Анализ работы – выделение главных идей, логики изложения и доказательств, составление плана-конспекта данной работы приносят в дальнейшем большую пользу. При повторном чтении, имея перед глазами логическую схему произведения, следует тщательно выделить

основные идеи, приемы постановки вопросов, их обоснования и решения, методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры, аналогии. Все это следует отразить в конспекте.

Конспект – сжатое самостоятельное изложение основных идей, положений и выводов книги, статьи, главы, брошюры в их логической последовательности с приведением особо важных мыслей автора. В конспект заносятся основные положения, важнейшие факты, примеры, цитаты. При конспектировании полезно учесть следующие основные требования: в конспекте необходимо последовательно осветить все основные вопросы произведения. Основные положения должны быть переданы без искажения смысла; конспект не должен быть слишком длинным.

### **Методические рекомендации**

#### **по подготовке и проведению семинара-дискуссии**

Дискуссия (лат. discussion – рассмотрение, обсуждение, исследование) теоретической проблемы, спорного вопроса через столкновение разных подходов в ходе рассмотрения.

Дискуссия может быть запланированной, сознательно подготовленной преподавателем и студентами или стихийно возникающей по какому-либо частному вопросу в процессе занятия, а также массовой и групповой.

Семинар-дискуссия нацелен на привитие интереса к предмету, развитие культуры полемики, умения выслушивать оппонента, проявлять терпимость к иной точке зрения. В этом заключается учебная и воспитательная роль семинара-дискуссии.

#### **Методические указания к подготовке эссе**

Эссе (франц. essai – опыт – набросок), жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчеркнуто индивидуальную позицию автора с

непринужденным, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь.

Жанр эссе предполагает свободу творчества: позволяет автору в свободной форме излагать мысли, выражать свою точку зрения, субъективно оценивать, оригинально освещать материал; это размышление по поводу когда-то нами услышанного, прочитанного или пережитого, часто это разговор вслух, выражение эмоций и образность. Уникальность этого жанра в том, что оно может быть написано на любую тему и в любом стиле.

На первом плане эссе – личность автора, его мысли, чувства, отношение к миру. Это главная установка сочинения. Однако надо помнить, что, несмотря на свободу творчества, писать в жанре эссе совсем нелегко, так как надо найти оригинальную идею (даже на традиционном материале), нестандартный взгляд на какую-либо проблему.

Структура эссе. Введение – определение основного вопроса эссе. Основная часть – ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос. Заключение – суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

В данном эссе требуется дать собственную оценку феномену социального иждивенчества, выделяя его неизбежную и субъективную составляющие. Обязательным разделом эссе являются предложения по предотвращению социального иждивенчества, обусловленного несовершенством действующего законодательства.

### **Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы**

## Доклад

Объем текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7-10 минут (3-5 листов текста с докладом). К оформлению докладов предъявляются принятые в ДВФУ требования к оформлению.

## Конспект

Объем текста конспекта зависит от изучаемой темы и в среднем должен составлять 5-10 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал. Работа выполняется на компьютере (шрифт Times New Roman, кегль 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Должна быть нумерация страниц внизу, справа. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. В целом, к оформлению конспектов предъявляются принятые в ДВФУ требования к оформлению работ. Конспекты сдаются преподавателю согласно плану-графику, при необходимости студент может получить консультацию.

## Эссе

Объем эссе составляет 2-3 страницы машинописного текста. Работа выполняется на компьютере (шрифт Times New Roman, кегль 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25.

## IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	1-4 тема лекции, 1-4 занятие практика	УК-3	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10

			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10
			владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10
2	5 тема лекции, 5-6 занятие практика	УК-4	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
			владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
3	6-7 тема лекции, 8-9 занятие практика	УК-6	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28
			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28
			владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОМЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> (дата обращения: 01.04.2022). — Режим доступа: по подписке.
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510> (дата обращения: 01.04.2022).
3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232000> (дата обращения: 01.04.2022). — Режим доступа: по подписке.
4. 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> (дата обращения: 01.04.2022).
5. 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> (дата обращения: 01.04.2022).

### **Дополнительная литература**

1. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений : учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабок. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 111 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10091-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494070> (дата обращения: 01.04.2022).

2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468441> (дата обращения: 01.04.2022).

### **Электронные источники**

1. Кузин, Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. [http://www.bookol.ru/nauka\\_obrazovanie/delovaya\\_literatura/31074.htm](http://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/delovaya_literatura/31074.htm)
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов <http://www.rulit.net/books/delovoe-obshchenie-delovoj-etiketucheb-posobie-dlya-studentov-vuzov-read-227080-1.html>
3. Лапина, Т.А. Корпоративная культура/ Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. <http://www.aup.ru/books/m528/>
4. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации. Для студентов высших учебных заведений. Ульяновск : УлГТУ, 2008 <http://www.aup.ru/books/m561/>



### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://elibrary.rsl.ru/> научная электронная библиотека
2. <http://e.lanbook.com> ЭБС Издательства «Лань»
3. <http://znanium.com> ЭБС znanium.com
4. <http://bookap.info/> Психологическая библиотека
5. <http://www.gumer.info> Электронная Библиотека Гумер
6. <http://www.piter.com> издательский дом «Питер»
7. <http://psyjournals.ru> портал психологических изданий

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

Для подготовки мультимедийных презентаций лекций, выступлений на практических занятиях используется программа PowerPoint.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебный процесс студента по данной дисциплине сводится в последовательном изучении тем. Для углубленного изучения определенной темы студентом самостоятельно выполняется задание согласно методическим указаниям по СРС.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, с графиком консультаций преподавателей кафедры. Согласно календарному графику контрольных

мероприятий текущей успеваемости, преподаватель на занятиях принимает у студента защиту перечисленных работ, проводит текущий и рейтинговый контроль.

**При подготовке к практическим занятиям студентам следует:**

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание ситуаций, в случае затруднений обращаться к преподавателю. Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре. В целях уточнения материала по определенной теме студент может посетить часы консультации преподавателя, согласно графику, утвержденного на кафедре.

**Рекомендации студенту по работе с литературой:**

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научносправочным аппаратом, прочесть аннотацию и предисловие.

Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет

- источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

По окончании курса студент проходит промежуточный контроль знаний по данной дисциплине. Зачет является формой промежуточного контроля знаний и умений, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

**В период подготовки к зачету** студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только скрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;

- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;

- подготовка к ответу на вопросы, содержащихся в билетах.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем либо указана в рабочей программе. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Студент вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по

спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, ауд. учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F 611	Специализированная учебная мебель (посадочных мест – 47), Оборудование: плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт. Проектор, модель Mitsubishi, экран Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF Доска аудиторная	Microsoft Office - лицензия Standard Enrollment № 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC "Softline Trade" Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

## VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПАСПОРТ ФОС

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	1-4 тема лекции, 1-4 занятие практика	УК-3	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10
			владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 1-10
2	5 тема лекции, 5-6 занятие практика	УК-4	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
			владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4), деловая и/или ролевая игра (ПР-10)	вопросы к зачету 11-25
3	6-7 тема лекции, 8-9 занятие практика	УК-6	знает	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28
			умеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
		владеет	Собеседование (УО-1), сообщение, доклад (УО-3), круглый стол, дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету 26-28

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Деловое общение» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация осуществляется с использованием методов визуального наблюдения и опроса (посещаемость лекционных занятий), а также в форме контрольных мероприятий (устных ответов на практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, выступления с докладом, написания эссе). Текущая аттестация включает оценивание фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

УО-1 – Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

УО-3 – Доклад, сообщение - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

УО-4 Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

ПР-10 – Деловая и/или ролевая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

### **Примеры заданий текущего и промежуточного контроля**

#### **Темы докладов**

1. Этикет приветствия и представления.
2. Дипломатический этикет.
3. Невербальные средства в деловом общении.
4. Структура организации и стандарты поведения.
5. Имидж делового человека.
6. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
7. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.

8. Социальные регуляторы делового поведения.
9. Проведение делового совещания.
10. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
11. Конфликты в служебных отношениях.
12. Правила поведения в конфликте.
13. Психологические особенности управленческой деятельности.
14. Психология личности руководителя.
15. Психологические основы стиля руководства.

### **Подготовка эссе по дисциплине «Деловое общение»**

#### **Темы эссе**

1. Нейролингвистика и психология переговоров.
2. Коммуникативные типы партнеров по общению.
3. Использование манипулятивных техник в общении.
4. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
5. Зоны и дистанции коммуникации.
6. Критика в коммуникации.
7. Compliments в коммуникации.8
8. Вопросы и ответы в коммуникации.
9. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
10. Национальный характер речевого этикета в деловом общении: Россия.
11. Церемонии и этикетные тексты.
12. Пресс-конференция как форма делового общения.
13. Деловое совещание как форма делового общения.
14. Торги как форма делового общения.



## Вопросы к зачету

1. Понятие общения. Основные виды общения.
2. Понятие социального взаимодействия.
3. Понятие коммуникации, что такое деловая коммуникация.
4. Виды и характеристики делового общения.
5. Типы приёма и передачи информации, речевые средства общения.
6. Слушание в деловой коммуникации, приёмы эффективного слушания.
7. Невербальные средства коммуникации, зоны и дистанции, организация пространственной среды.
8. Коммуникативные типы деловых партнёров.
9. Функции и правила комплимента в процессе социального взаимодействия.
10. Виды и функции вопросов в процессе коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
11. Барьеры в общении и взаимодействии и пути их преодоления.
10. Имидж делового человека и его составляющие.
11. Самопрезентация как важнейший элемент в структуре социального взаимодействия.
12. Публичная речь, требования и установки.
13. Классификация видов публичной речи.
14. Психотипы деловых партнёров.
15. Речевой этикет в деловом общении, его национальный характер.
16. Особенности русского речевого этикета.
17. Основные этапы беседы. Методы успешного начала беседы.
18. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
19. Кинесические особенности невербального общения.

20. Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете по дисциплине «Деловое общение»**

<b>Оценка зачета (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.