

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к302) Менеджмент



Третьяк С.Н., канд.
экон. наук, доцент

27.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Деловые коммуникации

38.03.02 Менеджмент

Составитель(и): старший преподаватель, Щуковская М.А.

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 18.05.2022г. № 5

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 27.05.2022 г. № 9

г. Хабаровск
2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
(к302) Менеджмент

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины **Деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.01.0001 №

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

| | | |
|-------------------------|-----|------------------------------|
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля на курсах: |
| в том числе: | | зачёты с оценкой (курс) 3 |
| контактная работа | 16 | контрольных работ 3 курс (1) |
| самостоятельная работа | 124 | |
| часов на контроль | 4 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

| Курс | 3 | | Итого | |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
| | УП | РП | | |
| Лекции | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Практические | 8 | 8 | 8 | 8 |
| В том числе инт. | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Итого ауд. | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Контактная работа | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Сам. работа | 124 | 124 | 124 | 124 |
| Часы на контроль | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого | 144 | 144 | 144 | 144 |

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Коммуникации в управлении: сущность, понятие. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции. Основные виды коммуникаций. Массовые коммуникации. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Организация специальных событий: презентации, конференции, церемонии открытий, выставки, ярмарки, брифинги, пресс-конференции. Информация: понятие, виды. Средства массовой информации. Речевая коммуникация: структурно-функциональный подход к качествам речи. Речевые тактики. Ораторское искусство (риторика). Построение публичного выступления. Методика «5С» коммуникаций. Виды и техника слушания. Составляющие и слагаемые активного слушания. Приемы слушания. Типы и характеристика проблемных слушателей. Дистантные коммуникации. Социально-психологические рекомендации. Психологические приемы эффективных коммуникаций. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Структура, модель, динамика, этапы конфликтов в организации. Последствия конфликтов. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Технология управления процессом протекания конфликтов: формы, стили, методы. Профилактика конфликтов. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-----------------|--|
| Код дисциплины: | Б1.О.11 |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Документационное обеспечение управления |
| 2.1.2 | Социальная психология |
| 2.1.3 | Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации |
| 2.1.4 | |
| 2.1.5 | Социология |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Производственная преддипломная практика |
| 2.2.2 | Управление знаниями |
| 2.2.3 | Управление организационными изменениями |

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

| | |
|--|---|
| УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | |
| Знать: | принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. |
| Уметь: | применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. |
| Владеть: | навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках. |
| ОПК-1: Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории; | |
| Знать: | основы экономических, организационных и управленческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности. |
| Уметь: | использовать знание экономической, организационной и управленческой теорий в профессиональной деятельности; осуществлять постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой наук; применять инструментарий экономико-математического моделирования для постановки и решения типовых задач выявления причинно-следственных связей и оптимизации деятельности объекта управления |
| Владеть: | навыками решения профессиональных задач на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории |
| ПК-7: Способен осуществлять документационное обеспечение управления организациями | |
| Знать: | |

| |
|---|
| основы документационного обеспечения управленческой деятельности; принципы организации документационного обеспечения управления |
| Уметь: |
| составлять организационные, распорядительные и информационно-справочные документы; организовывать работу с документами |
| Владеть: |
| навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций |

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|-----------------|------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Лекции | | | | | | |
| 1.1 | Тема 1. Деловые коммуникации в системе менеджмента. Сущность коммуникативной компетентности менеджера. Понятие, цели и функции деловых коммуникаций. Виды деловых коммуникаций. Типология деловой коммуникации Ф. И. Шаркова. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции. Информация в деловой коммуникации. Модель Шеннона и Уивера. Общение, как основа деловой коммуникации. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1 | Л1.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.2 | Тема 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций. Личность как субъект коммуникаций. Свойства и психологическая структура личности. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль точности восприятия делового партнера в общении. Психологические механизмы социальной перцепции. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. /Лек/ | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|-----------------|------------------------------|---|----------------------|
| 1.3 | <p>Тема 3. Технологии вербального и невербального общения. Вербальное общение как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Основные функции языка как инструмента общения. Виды вербальной коммуникации. Роль слушания в процессе вербальной коммуникации. Виды слушания: направленное, эмпатическое, неререфлексивное, рефлексивное. Барьеры вербальных коммуникаций. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи.</p> <p>Фрмы вербальных деловых коммуникаций: деловая беседа, деловая дискуссия, деловые совещания, публичное выступление, деловые переговоры. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Особенности официально-делового стиля. Организационная документация. Дистантные коммуникации. Понятие и роль невербальных средств общения в деловой коммуникации. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Такесика в невербальном общении. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Методика "5С" коммуникаций. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Имидж делового человека в контексте невербалики.</p> <p>/Лек/</p> | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.4 | <p>Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере.</p> <p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Процедурные аспекты регулирования конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. /Лек/</p> | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 2. Практические занятия | | | | | | | |
| 2.1 | <p>Тема 1. Деловые коммуникации в системе менеджмента.</p> <p>1. Структура коммуникационного процесса.</p> <p>2. Коммуникационный канал, как элемент коммуникационного процесса</p> <p>3. Управленческая информация: виды и характеристика</p> <p>/Пр/</p> | 3 | 2 | ОПК-1 | Л1.1Л3.1 Э1 Э2 | 2 | Ситуационный анализа |

| | | | | | | | |
|---|--|---|----|-----------------|--------------------------------------|---|--|
| 2.2 | Тема 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций. рефлексия). 1. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль точности восприятия делового партнера в общении. 2. Психологические механизмы социальной перцепции. 3. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. 4. Теория трансактного анализа Э.Берна. /Пр/ | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2 | 2 | Работа в малых группах. Игровые методы обучения |
| 2.3 | Тема 3. Технологии вербального и невербального общения. 1. Деловая беседа как форма вербальной коммуникации. 2. Публичное выступление. Подготовка презентаций 3. Технология ведения деловых переговоров. 4. Проблемы интерпретации в невербальном общении. 5. Организация пространства общения. /Пр/ | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 2 | Диспуты. Методы группового решения творческих задач. |
| 2.4 | Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере. 1. Структура конфликта. 2. Стадии протекания конфликта 3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. 4. Определение уровня конфликтности личности; способы реагирования в конфликте (опросник К. Томаса) /Пр/ | 3 | 2 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 2 | Дискуссии. Метод cash stady. |
| Раздел 3. Самостоятельная работа студентов | | | | | | | |
| 3.1 | Подготовка к практическим занятиям /Ср/ | 3 | 52 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 3.2 | Самостоятельное углубленное изучение отдельных теоретических и практических вопросов /Ср/ | 3 | 72 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 3.3 | Подготовка к зачету /ЗачётСОц/ | 3 | 4 | УК-4 ОПК-1 ПК-7 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 | 0 | |

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

| Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|---------------------|----------|-------------------|
|---------------------|----------|-------------------|

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|--|---|
| Л1.1 | Папкина О. В. | Деловые коммуникации: Учебник | Москва: Вузовский учебник, 2017, http://znanium.com/go.php?id=566178 |
| Л1.2 | Пивоваров А. М. | Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие | Москва: Издательский Центр РИОР, 2017, http://znanium.com/go.php?id=672802 |

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|--|---|
| Л2.1 | Магомедова П. К., Алиева Р. Р., Булуева Ш. И. | Конфликтология: учебное пособие | Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428 |
| Л2.2 | Вешкурова А. Б. | Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования: учебное пособие | Москва Берлин: Директ-Медиа, 2020, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570999 |
| Л2.3 | Химик В.В., Волкова Л.Б. | Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2020, |

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

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Л3.1 | Бабуринов Е.А., Лукашова О.А. | Деловые коммуникации: метод. пособие | Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2014, |

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

| | | |
|----|--|---|
| Э1 | HR-портал. HR- Сообщество и Публикации | https://hr-portal.ru/ |
| Э2 | Сайт для специалистов-менеджеров по вопросам управления персоналом | https://www.hr-director.ru/ |
| Э3 | Практический журнал по кадровой работе | https://www.kdelo.ru/ |

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

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

Free Conference Call (свободная лицензия)

Zoom (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Компьютерная справочно-информационная система "Консультант Плюс"

ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

ЭБС «Книгафонд»

«Издательство Лань»

«ЭБС ЮРАЙТ»

ЭБС «ZNANIUM»ЭБС

«BOOK.ru»

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| Аудитория | Назначение | Оснащение |
|-----------|--|---|
| 2600 | Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | комплект учебной мебели: столы, стулья, доска |
| 2602 | Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего | комплект учебной мебели: столы, стулья, доска |

| Аудитория | Назначение | Оснащение |
|-----------|--|---|
| | контроля и промежуточной аттестации | |
| 423 | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС. |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендации по организации изучения дисциплины

Для продуктивного изучения дисциплины и успешного прохождения контрольных испытаний (текущих и промежуточных) студенту рекомендуется:

В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программа дисциплины;
- перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- тематические планы лекций и практических занятий;
- контрольные мероприятия;
- список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов;
- перечень вопросов экзамену.

Процесс изучения дисциплины нужно построить с учётом следующих важных моментов:

- большой объем дополнительных источников информации;
- широчайший разброс научных концепций, точек зрения и мнений по всем вопросам содержания;
- значительный объем нормативного материала, подлежащий рассмотрению;
- существенно ограниченное количество учебных часов, отведенное на изучение дисциплины.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью основной и дополнительной литературы. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Учитывая особенности распределения материала дисциплины, рекомендуется следующая последовательность освоения изучаемых тем:

- студент знакомится с основными понятиями и научными представлениями о принципах и способах решения профессиональных задач. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект;
- студент изучает содержательные аспекты решения поставленных задач на реальном практическом материале или приближённой к нему моделируемой ситуации.

Успешно освоить дисциплину и создать базу для сдачи зачета позволит систематическое выполнение учебных заданий в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью посредством формулировки темы-проблемы, ее уточнения через план или схему, указания основных и дополнительных источников информации, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, посещения консультаций преподавателя.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла. Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Дисциплина реализуется с применением ДОТ.

Рекомендации по проведению учебного процесса с использованием ЭИОС университета и ДОТ технологий:

1. Изучить материалы лекций (по слайдам) по всем темам, размещенные на ЭИОС, письменно ответить на поставленные вопросы по лекции
2. Выполнить практические работы - в соответствии с размещенными заданиями.
3. По окончании изучения каждой темы - пройти тест.
4. Для выполнения курсовой работы - познакомиться с Методическими указаниями по выполнению курсовой работы

5. В расписании учебных занятий у преподавателя проставлен код входа в Zoom, Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Также можно использовать для проведения групповых и индивидуальных консультаций, решение текущих вопросов - в режиме реального времени.