

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.01.2023 09:38:23
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор колледжа

« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация (степень) выпускника
Специалист по туризму

Форма обучения
Очная

Разработчик (и) _____
Внутренние эксперты:
Председатель методической комиссии _____
Ответственный по специальности _____
Директор библиотеки _____

Улан-Удэ, 20__

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Методической комиссии колледжа
Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Председатель методической комиссии _____

Внешний эксперт (представитель работодателя) _____

подпись

И.О.Фамилия

№ п/п	На учебный год	Одобрено на заседании МК		«Утверждаю» Директор АТК	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1.	20__/20__ г.г.	№ _____	«__»__20__ г.		«__»__20__ г.
2.	20__/20__ г.г.	№ _____	«__»__20__ г.		«__»__20__ г.
3.	20__/20__ г.г.	№ _____	«__»__20__ г.		«__»__20__ г.
4.	20__/20__ г.г.	№ _____	«__»__20__ г.		«__»__20__ г.
5.	20__/20__ г.г.	№ _____	«__»__20__ г.		«__»__20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. РЕЗУЛЬТАТ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ. 08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области туризма и гостеприимства при наличии среднего общего образования.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология относится к дисциплинам общего профессионального цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является раскрытие цели, функции и видов общения; формирование у обучающихся гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения, а также соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий в повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачами освоения дисциплины являются: обучение технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности; обучение приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; развитие умений решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами; осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата; саморазвиваться; осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации; преодолевать трудности, быть успешным в учёбе и будущей работе.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Перечень компетенций в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов.

самостоятельной работы обучающегося 10 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	очная форма	заочная форма
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70	—
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60	—
в том числе:		
практические занятия	30	—
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10	—
в том числе:		
<i>Реферат</i>	10	—
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины
ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов		Уровень освоения
		очная форма	заочная форма	
1	2	3	4	5
Раздел 1.	Понятие и сущность общения			
Тема 1.1. Общение как социально-психологическая проблема	Содержание учебного материала	2	—	1-3
	1 Сущность, функции и структура общения.			
	2 Виды и формы делового общения.			
	3 Коммуникативная сторона общения.			
	4 Интерактивная сторона общения.			
	5 Перцептивная сторона общения.			
	6 Стили общения.			
Практические занятия Характеристика понятия «общение». Структура и функции общения. Характеристика коммуникации. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна. Особенности восприятия людьми друг друга. Длительное общение. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение.	2	—		
Тема 1.2. Культура невербального и вербального общения	Содержание учебного материала	4	—	1-3
	1 Кинесические, проксемические и паралингвистические особенности общения.			
	2 Особенности визуального контакта.			
	3 Культура речи делового человека.			
	4 Нравственно-психологические особенности спора.			
	5 Публичные выступления.			
	6 Психологические механизмы влияния на партнера.			
	7 Культура слушания партнера.			
	8 Барьеры в общении и их преодоление.			
Практические занятия Классификация, особенности основных жестов и поз. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Характеристика взглядов человека: виды и трактовка. Эмоциональная выразительность речи. Подготовка к публичному выступлению. Принципы честного спора. Характеристика механизмов психологического воздействия. Приемы формирования аттракции. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Сущность и классификация барьеров общения. Решение ситуационной задачи, тестирование.	4	—		
Раздел 2.	Основы психологии делового общения			
Тема 2.1. Технология делового общения	Содержание учебного материала	2	—	1-3
	1 Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Культура деловых совещаний.			
	2 Деловые беседы.			
	3 Деловые переговоры.			
	4 Особенности общения с иностранными партнерами.			
Практические занятия Характеристика понятия «деловой протокол». Функциональное назначение протокола. Бизнес-язык. Структура, характеристика основных этапов, методы и приемы деловой беседы. Стратегия и тактика деловых переговоров. Технология ведения деловых переговоров. Создание благоприятного психологического климата на переговорах. Общая характеристика совещаний и собраний. Особенности общения с иностранными партнерами. Решение ситуационной задачи.	2	—		
Тема 2.2. Нравственно-психологические	Содержание учебного материала	4	—	1-3
	1 Роль этики в деловом общении			
	2 «Человеческие отношения» и мотивация деятельности.			

аспекты отношений в коллективе	3	Деловое общение и психология коллектива.			
	4	Особенности общения в коллективе «по горизонтали».			
	5	Особенности общения «по вертикали».			
		Практические занятия Этические нормы и принципы деловых отношений как средство оптимизации отношений и повышение эффективности. Роль моральных ценностей. Характеристика и мотивация деятельности. Характеристика условий положительной мотивации. Характеристика понятия «коллектив» и его функции. Структура коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Социальные слои коллектива. Характеристика понятия «психологическая совместимость».». Нормы и принципы поведения «по горизонтали». Проблема лидерства и авторитета. Личность как субъект управления. Лидер и руководитель. Особенности личности руководителя. Стиль и методы руководства.	4	—	
Раздел 3.	Конфликт как социально-психологическое явление.				
Тема 3.1. Конфликты в деловой среде.	Содержание учебного материала		6	—	1-3
	1	Природа и причины конфликтов.			
	2	Функции и границы конфликтов.			
	3	Классификация, типология конфликтов.			
	4	Типология конфликтов по субъектам и масштабам проявления.			
	5	Бизнес-конфликты.			
	6	Семь шагов анализа и оценки ситуации в конфликте.			
	7	Типы поведения участников конфликта и стратегия его разрешения.			
	8	Посредники в конфликте и их функции			
	Практические занятия Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов. Анализ и оценка ситуации в конфликте. Типы поведения участников конфликта и стратегия его разрешения. Посредники в конфликте и их функции. Решение ситуационной задачи.		6	—	
Тема 3.2. Служебный этикет.	Содержание учебного материала		4	—	1-3
	1	Деловая этика и этикет. Приветствия, представления, знакомства.			
	2	Этикет телефонных разговоров.			
	3	Культура деловой переписки.			
	4	Прием и общение с посетителями.			
	5	Подарки и сувениры.			
	6	Официальные приемы.			
	Практические занятия Характеристика понятий «деловая этика» и «этикет». Нормы этикета. Нарушение служебной этики. Представления и знакомства. Приветствия. Прощания. Визитные карточки. Особенности телефонного общения. Стандарты деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Нравственные качества руководителя и этика приема посетителей. Подарки мужчинам и женщинам. Подарки официальным лицам. Цветочный этикет. Организация приемов и правила поведения на них.		4	—	
Раздел 4.	Основы самопрезентации и саморегуляции				
Тема 4.1. Искусство самопрезентации.	Содержание учебного материала		4	—	1-3
	1	Имидж делового человека.			
	2	Внешний вид делового человека.			
	3	Телесный имидж.			
	4	Модели поведения.			
	5	Самоподача в общении.			
	Практические занятия Понятие имиджа делового человека. Характеристика внешнего вида. Социально-ролевое назначение одежды. Мужской деловой костюм. Женский деловой костюм. Психологическая характеристика тела. Типология моделей поведения. Этические и стратегические модели поведения. Самоподача превосходства. Самоподача привлекательности и отношения. Самоподача актуального состояния и причин поведения. Решение ситуационной задачи, тестирование.		4	—	

Тема 4.2. Стресс-менеджмент в деловом общении.	Содержание учебного материала		4	—	1-3
	1	Эмоции в жизни делового человека.			
	2	Стрессы и стрессовые состояния.			
	3	Профессиональное выгорание и его профилактика.			
	4	Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.			
Практические занятия Характеристика эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Профилактика и преодоление стресса. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Защита реферата.		4	—*		
Самостоятельная работа обучающихся Реферат		10	—		
Всего:		70			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации учебной дисциплины используется учебный кабинет социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; раздаточные материалы по дисциплине; классная доска.

Технические средства обучения: переносной ноутбук и мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кошевая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ"ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942797>

2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

Дополнительные источники:

1. Балданова, А. С-Д. Психология общения [Электронный ресурс] : Доп. Метод. советом Бурятской ГСХА в качестве учебно-методического пособия для обучающихся по всем направлениям / А. С-Д. Балданова. – Улан-Удэ: ФГБОУ ВО БГСХА, 2018. – 65 с. – Режим доступа: <http://bgsha.ru/art.php?i=819>

2. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Н. С. Ефимова. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ"ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 192 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=766784>

3. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1039716>

Периодические издания:

1. Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология: научно-теоретический журнал/Адыгейский государственный университет.- Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/2352?category=11056>

2. Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология: научно-теоретический журнал/ Пермский государственный национальный исследовательский университет.- Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/2440>

3. Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология: научно-теоретический журнал / Адыгейский государственный университет.- Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/2341>

Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Электронно-библиотечная система Издательства «Инфра-М» ZNANIUM.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система / ООО «Научно-издательский центр Инфра-М» – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/> – Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

2. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]: Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://rusneb.ru/> – Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/> – Загл. с экрана (доступ только зарегистрированным пользователям)

4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система официальной информации / ООО «Правовые информационные технологии» РИЦ 355 Распространения Правовой Информации КонсультантПлюс. – Электрон. дан. – Режим доступа: в локальной сети. – Загл. с экрана.

5. Образовательный сайт <http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/obshenie.html>

6. Образовательный сайт <http://psihomed.com/delovoe-obshhenie/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Темы дисциплины	Код компетенции	Наименование оценочного средства	Способ контроля
Раздел 1 Понятие и сущность общения			
Тема 1.1 Общение как социально-психологическая проблема	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля	Устный опрос
Тема 1.2 Культура невербального и вербального общения	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля, перечень ситуационных задач, тестовые задания	Устный опрос, решение ситуационной задачи, тестирование
Раздел 2. Основы делового общения			
Тема 2.1 Технология делового общения	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля, перечень ситуационных задач	Устный опрос, решение ситуационной задачи
Тема 2.2 Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля	Устный опрос
Раздел 3. Конфликт как социально-психологическое явление			
Тема 3.1 Конфликты в деловой среде.	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля, перечень ситуационных задач	Устный опрос, решение ситуационной задачи
Тема 3.2 Служебный этикет	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля	Устный опрос
Раздел 4. Основы самопрезентации и саморегуляции			
Тема 4.1 Искусство самопрезентации	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля, перечень ситуационных задач, тестовые задания	Устный опрос, решение ситуационной задачи, тестирование
Тема 4.2 Стресс-менеджмент в деловом общении	OK 04 OK 06	Комплект вопросов и заданий для самоконтроля, тестовые задания, темы рефератов	Устный опрос, защита реферата.

5. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	OK 04	Эффективно взаимодействовать работать в коллективе команде.	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации; преодолевать трудности, быть успешным в учёбе и будущей работе; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
2	OK 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		

				саморазвиваться; осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата.
<i>Итоговая аттестация в форме зачета</i>				

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организационно-педагогическое, психолого-педагогическое сопровождение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида. Академия, по заявлению обучающегося, создает специальные условия для получения среднего профессионального образования инвалидами и лицам с ограниченными возможностями здоровья:

- использование специализированных (адаптированных) рабочих программ дисциплин (модулей) и методов обучения и воспитания, включая наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;
- использование специальных учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов, включая альтернативные форматы печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- использование специальных технических средств обучения (мультимедийное оборудование, оргтехника и иные средства) коллективного и индивидуального пользования, включая установку мониторов с возможностью трансляции субтитров, обеспечение надлежащими звуковыми воспроизведениями информации;
- предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь или услуги сурдопереводчиков / тифлосурдопереводчиков;
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий для разъяснения отдельных вопросов изучаемой дисциплины (модуля);
- проведение процедуры оценивания результатов обучения возможно с учетом особенностей нозологий (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) при использовании доступной формы предоставления заданий оценочных средств и ответов на задания (в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме аудиозаписи, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода) с использованием дополнительного времени для подготовки ответа;
- обеспечение беспрепятственного доступа обучающимся в учебные помещения, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений);
- обеспечение сочетания онлайн и офлайн технологий, а также индивидуальных и коллективных форм работы в учебном процессе, осуществляемом с использованием дистанционных образовательных технологий;
- и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП СПО.

В целях реализации ОПОП СПО в академии оборудована безбарьерная среда, учитывающая потребности лиц с нарушением зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Территория соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Вход в учебный корпус оборудован пандусами, стекла входных дверей обозначены специальными знаками для слабовидящих, используется система Брайля. Сотрудники охраны знают порядок действий при прибытии в академию лица с ограниченными возможностями. В академии создана толерантная социокультурная среда, осуществляется необходимое сопровождение образовательного процесса, при необходимости предоставляется волонтерская помощь обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

