

**Министерство культуры Российской Федерации**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
КИНО И ТЕЛЕВИДЕНИЯ»**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**Е. В. САЗОНОВА**  
ректор

Сертификат: 00eec2e5b252a0885bc682f9fa99feef8b

Основание: УТВЕРЖДАЮ

Дата утверждения: 19 июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**«Коммуникация в профессиональной сфере»**

Наименование ОПОП: Интеллектуальные системы и технологии в  
медиаискусстве

Направление подготовки: 09.03.02 Информационные системы и технологии

Форма обучения: заочная

Факультет: медиатехнологий

Кафедра: медиакоммуникационных технологий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академ. час. / 2 зач.ед.  
в том числе: контактная работа: 10,3 час.  
самостоятельная работа: 61,7 час.

<b>Вид(ы) текущего контроля</b>	<b>Семестр (курс)</b>
выполнение доклада	4, 5
выполнение творческого задания	4, 5
выполнение тестового задания	4, 5
посещение занятий	4, 5
<b>Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты</b>	<b>Семестр (курс)</b>
зачет	5

Рабочая программа дисциплины «Коммуникация в профессиональной сфере» составлена:

— в соответствии с требованиями Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования — Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 926)  
— на основании учебного плана и карты компетенций основной профессиональной образовательной программы «Интеллектуальные системы и технологии в медиаискусстве» по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии

**Составитель(и):**

Павенков О.В., доцент кафедры медиакоммуникационных технологий, канд. филос. наук

**Рецензент(ы):**

Терехова В.И., доцент, канд. ист. наук

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры медиакоммуникационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена Советом факультета медиатехнологий

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель ОПОП

А.И. Ходанович

Начальник УМУ

С.Л. Филипенкова

**УКАЗАННАЯ ЛИТЕРАТУРА ИМЕЕТСЯ В НАЛИЧИИ В БИБЛИОТЕКЕ ИНСТИТУТА ИЛИ ЭБС**

Заведующий библиотекой Н.Н. Никитина

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1. Цели и задачи дисциплины

### Цель(и) дисциплины:

формирование способности выстраивать эффективные деловые коммуникации и работать в команде.

### Задачи дисциплины:

1. Освоение основных теоретических подходов к деловым коммуникациям.
2. Приобретение навыков установления и поддержания эффективных коммуникационных навыков в коллективе.
3. Обучение основным приемам работы в команде.

## 1.2. Место и роль дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина основывается на знаниях и умениях, приобретенных в ходе изучения предшествующих дисциплин/прохождения практик и взаимосвязана с параллельно изучаемыми дисциплинами:

Экономика и управление проектами в медиаиндустрии

Ознакомительная практика

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее для дисциплин и/или практик:

Техника и технологии производства видеофильма

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

## 1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

### Универсальные компетенции

УК-3 — Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.2 — Устанавливает и поддерживает коммуникативные связи в коллективе, обеспечивающие эффективное сотрудничество для достижения результата.

**Знает:** основные проблемы коммуникационного процесса в коллективе; технологии поддержания деловых коммуникаций в коллективе.

**Умеет:** определять угрозы для выстраивания эффективных коммуникационных связей в коллективе;

моделировать здоровый психологический климат в рамках коммуникационного процесса.

**Владеет:** навыками выстраивания эффективных коммуникационных связей в коллективе.

УК-3.3 — Определяет свою роль в команде и несет ответственность за её реализацию.

**Знает:** основные приемы реализации своей роли в команде.

**Умеет:** реализовывать на практике основные личностные подходы эффективных коммуникаций в команде.

**Владеет:** опытом работы в команде.

УК-4 — Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.1 — Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

**Знает:** основные подходы к деловой коммуникации;

типы и виды деловой коммуникации.

**Умеет:** распознавать виды и формы деловой коммуникации; использовать основные теоретические подходы к деловой коммуникации для решения поставленных задач.

**Владеет:** методологией коммуникационного процесса; навыком построения эффективных деловых коммуникаций.

## **2. СТРУКТУРА, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В КОМПЕТЕНТНОСТНОМ ФОРМАТЕ**

### **2.1. Структура и трудоемкость учебной дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академ. час. / 2 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 10,3 час.

самостоятельная работа: 61,7 час.

<b>Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты</b>	<b>Семестр (курс)</b>
зачет	5

Распределение трудоемкости по периодам обучения:

Семестр	4	5	Итого
Лекции	0	0	0
Лекции установочные	2	0	2
Лекции с использованием ДОТ	0	2	2
Практические установочные	2	0	2
Практические с использованием ДОТ	0	2	2
Консультации	0	2	2
Самостоятельная работа	32	25,5	57,5
Самостоятельная работа во время сессии	0	4,2	4,2
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>35,7</b>	<b>71,7</b>

### **2.2. Содержание учебной дисциплины**

#### **Тема 1. Понятие коммуникации.**

Содержание коммуникации. Сущность коммуникации Понятие языка коммуникации Особенности межличностной, специализированной и массовой коммуникации.

Понятие межличностной коммуникации. Коммуникативная сторона межличностного общения. Межличностное пространство. Коммуникативные стили.

#### **Тема 2. Коммуникативный процесс.**

Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации. Информация в коммуникативной системе. Содержание информации. Влияние на содержание информации сферы производства информации и сферы ее потребления.

#### **Тема 3. Коммуникативная цепь.**

Коммуникатор, содержание, аудитория как составные части коммуникативной цепи, влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Сущность составных частей

коммуникативной цепи. Фигура коммуникатора. Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Цели коммуникатора. Коммуникативные роли. Сфера коммуникации. Коммуникационные потребности. Аудитория коммуникации: объективные и субъективные характеристики.

#### **Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.**

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи. Невербальная коммуникация. Body language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды.. Виды вопросов для переговоров и торгов. Постановка вопросов и техника ответов на них. Факторы и барьеры коммуникации: логические, психологические, языковые, социальные. Барьеры коммуникации и искажение информации. Пути преодоления барьеров в общении.

#### **Тема 5. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.**

Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности. Психогометрические характеристики личности. Приемы, стимулирующие общение.

#### **Тема 6. Манипуляции в общении.**

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Правила нейтрализации манипуляций. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

#### **Тема 7. Профессионально-ориентированная коммуникация.**

Виды профессионально-ориентированной коммуникации. Коммуникации в организациях. Коммуникации в принятии решений. Международные коммуникации. Коммуникации в переговорном процессе. Коммуникативные технологии. Общая модель коммуникативной технологии.

#### **Тема 8. Основные виды деловой коммуникации.**

Публичная речь. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. Спор, полемика, дебаты. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Письменное деловое общение. Собеседование. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Конфликты и пути их разрешения. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Этапы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

### 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Наименование раздела, (отдельной темы)	Лекции	Лекции с использованием ДОТ	Лабораторные работы	Практические занятия	Практические с использованием ДОТ	Индивидуальные занятия	Итого
1	Понятие коммуникации.	1,5	0	0	1,5	0	0	0 *
2	Коммуникативный процесс.	0	0,75	0	0	0,75	0	1,5
3	Коммуникативная цепь.	0	0	0	0	0	0	0 *
4	Вербальные и невербальные средства коммуникации.	0	0	0	0	0	0	0 *
5	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	0	0	0	0	0	0	0 *
6	Манипуляции в общении.	0	0	0	0	0	0	0 *
7	Профессионально-ориентированная коммуникация.	0	0,75	0	0	0	0	0,75
8	Основные виды деловой коммуникации.	0	0	0	0	0,75	0	0,75
	<b>ВСЕГО</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

\* — тема для изучения в рамках самостоятельной работы студента

### 4. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Лабораторные занятия по дисциплине «Коммуникация в профессиональной сфере» в соответствии с учебным планом не предусмотрены.

### 5. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРЫ)

Практические занятия (семинары) по дисциплине «Коммуникация в профессиональной сфере» в соответствии с учебным планом не предусмотрены.

### 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием балльно-рейтинговой системы.

Оценочные средства в полном объеме представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Коммуникация в профессиональной сфере».

Предусмотрены следующие формы и процедуры текущего контроля и промежуточной аттестации:

Вид(ы) текущего контроля	Семестр (курс)
выполнение доклада	4, 5
выполнение творческого задания	4, 5
выполнение тестового задания	4, 5
посещение занятий	4, 5

<b>Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты</b>	<b>Семестр (курс)</b>
зачет	5

### 6.1. Оценочные средства для входного контроля (при наличии)

Входной контроль отсутствует.

### 6.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Примерные темы докладов:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники коммуникаций в профессиональной сфере, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций в профессиональной сфере.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональной сфере.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности коммуникации в профессиональной сфере по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.

36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.

Темы творческих заданий:

1. Творческое задание «Интервью».
2. Творческое задание «Наблюдение».
3. Творческое задание «Проведение переговоров с партнерами».

Примеры тестовых заданий для контроля знаний:

1. Включает ли в себя коммуникативный процесс обмен информацией?
  - а) да;
  - б) нет.
2. Коммуникативный процесс включает в себя производство информации, мультипликация, распространение, прием, \_\_\_\_\_ информации
  - а) удаление;
  - б) копирование;
  - в) использование;
  - г) архивирование.
3. Для обеспечения эффективности коммуникативного процесса крайне важным является выбор:
  - а) психологических установок;
  - б) мотивационных комплексов;
  - в) каналов коммуникации;
  - г) систем ценностных ориентаций.
4. Каналы коммуникации делятся на:
  - а) технические и межличностные;
  - б) межгрупповые и межличностные;
  - в) физические и моральные;
  - г) материальные и нематериальные.
5. Вставьте пропущенное слово. \_\_\_\_\_ коммуникации - коммуникации между организацией и внешней средой.
  - а) внутренние;
  - б) нешние;
  - в) организационные;
  - г) межгрупповые.

### **6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие коммуникации.
2. Понятие информации.
3. Типы приема и передачи информации.
4. Коммуникационное пространство.
5. Источник сообщения.
6. Коммуникационное сообщение. Канал коммуникации.
7. Получатель сообщения. Обратная связь.
8. Барьеры коммуникации.
9. Пути преодоления барьеров в общении.



10. Вербальная коммуникация.
11. Природа и типология невербальной коммуникации.
12. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
13. Инновационные и инерционные коммуникационные системы.
14. Изменение роли коммуникации в информационном обществе.
15. Общие характеристики коммуникации.
16. СМИ как вид коммуникации.
17. Профессиональная коммуникация.
18. Коммуникация в организациях.
19. Коммуникации в принятии решений.
20. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
21. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов.
22. Основные разновидности деловой коммуникации.
23. Письменное деловое общение.
24. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
25. Этапы разрешения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов.
27. Классификация речевых актов по Н.И. Формановской.
28. Кибернетическая модель коммуникации Н. Винера.
29. Социально-психологическая модель Т. Ньюкомба.
30. Конфликтологическая модель коммуникации У. Юри.
31. Стандартная модель речевой коммуникации.
32. Трансакционная модель коммуникации.
33. Кодирование и декодирование сообщения.
34. Коммуникационное сообщение. Канал коммуникации.
35. Получатель сообщения. Обратная связь.
36. Барьеры коммуникации в профессиональной сфере.
37. Вербальная коммуникация.
38. Невербальная коммуникация.
39. Инновационные и инерционные коммуникационные системы.
40. Изменение роли коммуникации в информационном обществе.
41. Общие характеристики коммуникации.
42. Перфомансная коммуникация.
43. Масс-медиа как вид коммуникации.
44. Коммуникация в организациях.
45. Коммуникации в принятии решений.
46. Теория переговоров.
47. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
48. Типы, уровни и виды коммуникации. Основные классификации коммуникации.
49. Основные элементы коммуникационного процесса.
50. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.

#### 6.4. Балльно-рейтинговая система

Оценка успеваемости с применением балльно-рейтинговой системы заключается в накоплении обучающимися баллов за активное, своевременное и качественное участие в определенных видах учебной деятельности и выполнение учебных заданий в ходе освоения дисциплины.

Конкретные виды оцениваемой деятельности	Количество баллов за 1 факт (точку) контроля	Количество фактов (точек) контроля	Баллы (максимум)
<b>Обязательная аудиторная работа</b>			
Посещение занятий	4	4	16
Выполнение творческого задания	10	3	30
<b>Обязательная самостоятельная работа</b>			
Выполнение тестового задания	12	1	12
Выполнение доклада	12	1	12
ИТОГО в рамках текущего контроля	70 баллов		
ИТОГО в рамках промежуточной аттестации	30 баллов		
ВСЕГО по дисциплине за семестр	100 баллов		

Итоговая оценка по дисциплине выставляется на основе накопленных баллов в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с таблицей:

#### Система оценивания результатов обучения по дисциплине

Шкала по БРС	Отметка о зачете	Оценка за экзамен, зачет с оценкой
85 – 100	зачтено	отлично
70 – 84		хорошо
56 – 69		удовлетворительно
0 – 55	не зачтено	неудовлетворительно

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

### 7.1. Литература

1. Теория коммуникации [Текст] : учебник для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. - М. : Дашков и К, 2014. - 388 с. - Библиогр.: с. 385. - ISBN 978-5-394-01262-  
<https://www.gukit.ru/lib/catalog>
2. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] / А. П. Чудинов. - Москва : Флинта, 2015. - 192 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1824-7 Режим доступа: на территории института без ограничений, вне института - по логину и паролю  
<http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-9765-1824-7>
3. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] / Н. Ф. Яковлева. - Москва : Флинта, 2014. - 269 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1898-8 Режим доступа: на территории института без ограничений, вне института - по логину и паролю  
<http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-9765-1898-8>

### 7.2. Интернет-ресурсы

1. Ассоциация коммуникативных агентств России [www.akarussia.ru](http://www.akarussia.ru)

### 7.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Microsoft Windows

Microsoft Office

### 7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог библиотеки СПбГИКиТ. <https://www.gukit.ru/lib/catalog>

Электронная библиотечная система «Айбукс-ру». <http://ibooks.ru>

Электронная библиотечная система издательства «ЛАНЬ». <http://e.lanbook.com>

### 7.5. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория	Рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером и мультимедийным проектором. Рабочие места обучающихся. Доска (интерактивная доска) и/или экран.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Рабочие места обучающихся оборудованные компьютерами с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний, умений и навыков, которыми надо будет овладеть по дисциплине, в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.