

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 02.10.2023 10:35:46
Универсальный идентификатор:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И. Задорожная
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.В.ДВ.01.02 Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж

по направлению подготовки
по профилю подготовки (специализации)
квалификация (степень) выпускника
форма обучения
год начала подготовки

43.04.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
магистр
Очная, Заочная,
2023

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

Доцент, канд. ист. наук

(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП

28.09.2023

(подпись)

Абрегова Наталья

Владимировна

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма

(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

29.09.2023

Подписано простой ЭП

29.09.2023

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП

заведующий выпускающей

кафедрой

по направлению подготовки

(специальности)

29.09.2023

Подписано простой ЭП

29.09.2023

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

29.09.2023

Подписано простой ЭП

29.09.2023

(подпись)

И. Б. Берберьян

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» является овладение компетенциями в области продаж и повышение уровня психологических и коммуникативных знаний и умений в сфере деловых коммуникаций в гостиничном сервисе.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование основных понятий и категорий деловых коммуникаций;
- изучение основных форм и видов деловых коммуникаций, их специфики, правил и приёмов организации эффективного взаимодействия партнёров;
- соблюдение правил этикета в отношении делового общения для повышения эффективности продаж;
- освоение основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях с целью определения эффективности применения различных стратегий в зависимости от ситуации;
- формирование навыков использования эффективных приёмов управления конфликтами;
- овладение приемами устранения барьеров в процессе деловой коммуникации;
- овладение техниками и приемами продаж, используемыми при работе с клиентами;
- овладение навыками применения техник эффективной деловой коммуникации.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Курс «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» и др.

Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина формирует навыки профессиональной коммуникации, которые необходимы для организации условий и процесса эффективных продаж непосредственно на предприятиях гостиничного бизнеса.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ПКУВ-3.1	Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-3.2	Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-3.3	Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
УК-4.1	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке
УК-4.2	Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык
УК-4.3	Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			За	Лек	Пр	СРП		
Курс 1	Сем. 2	1	15	15	0.25	77.75	108	3

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.	
			За	Лек	Пр	КРАТ			Контроль
Курс 2	Сем. 3	1	8	10	0.25	3.75	86	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	Общение как форма взаимодействия		2		2				13		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Специфика деловой коммуникации		3		3				13		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Сущность социально - психологического взаимодействия		3		3				13		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства		2		2				13		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж		2		2				12,75		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе		3		3				13		Блиц-опрос, обсуждение докладов
2	Промежуточная аттестация					0,25					зачет
	ИТОГО:		15		15	0,25			77,75		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Общение как форма взаимодействия	1		1				14	
3	Специфика деловой коммуникации	2		2			1	14	
3	Сущность социально - психологического взаимодействия	2		2			1,75	15	
3	Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	1		2				14	
3	Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж	1		1				14	
3	Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе	1		2			1	15	
3	Промежуточная аттестация					0,25			
	ИТОГО:	8		10		0,25	3,75	86	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2,3	Общение как форма взаимодействия	2	1		<p>Психология как наука. История её возникновения и развития. Структура психологической науки. Коммуникативная деятельность – понятие, мотивы. Значение психологии общения для всестороннего развития личности. Виды и уровни делового общения. Специфика делового общения. Структура делового общения. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Механизмы социальной перцепции: идентификация и рефлексия. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Понятие социальной перцепции. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Приёмы речевого воздействия. Виды речей. Правила слушания. Ведения беседы. Убеждения. Этические правила публичной речи. Этические принципы общения. Факторы,</p>	УК-4.3; УК-4.1; ПКУВ-3.1;	<p>Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального проведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды. Уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения</p>	Составление плана-конспекта, лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					существенно влияющие на коммуникативное общение.		в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. Владеть: - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.	
2,3	Специфика деловой коммуникации	3	2		<p>Дискуссии как формы делового общения. Цели и этапы деловой дискуссии. Общение и деловое взаимодействие.</p> <p>Структура коммуникативного акта. Закономерности делового общения и взаимодействия. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие роли в психологии. Формы выражения роли. Определённая социальная позиция. Социальные нормы. Индивидуальные особенности партнёров в процессе общения.</p>	ПКУВ-3.1; УК-4.1; УК-4.3;	<p>Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального проведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды. Уметь: - планировать,</p>	Составление плана-конспекта, лекция-беседа, дискуссия

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. Владеть: - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.	
2,3	Сущность социально - психологического взаимодействия	3	2		Социальное взаимодействия и его условия. Виды социальных взаимодействий. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Ответы на вопросы в деловой коммуникации. Виды и значение вопросов в деловой коммуникации. Манипуляции и барьеры в общении. Конфликты и способы их разрешения.	ПКУВ-3.1; УК-4.1; УК-4.3;	Знать: - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; - нормы и правила профессионального проведения и этикета; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - влияние индивидуальных	Лекция-беседа, Дискуссия, Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							особенностей партнеров на процесс общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - закономерности формирования и развития команды. Уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - использовать эффективные приемы управления конфликтами. Владеть: - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.	
2,3	Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	2	1		Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: - базовые понятия и принципы управления продажами, общую схему процесса продаж; - алгоритм формирования эффективных рекламных кампаний и обращений к покупателям; - техники и приемы продаж, используемые при работе с клиентами. Уметь: - применять различные	Лекция-беседа, Дискуссия

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							стратегии продаж; - организовывать персональные продажи и управлять отношениями с ключевыми клиентами; - применять современные информационные технологии при организации продаж; - разрабатывать порядок и процесс прогнозирования объемов продаж. Владеть: - технологией продажи товаров; - методами личных продаж; - методами прямого и косвенного воздействия на покупательское поведение потребителей.	
2,3	Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж	2	1		Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: - базовые понятия и принципы управления продажами, общую схему процесса продаж; - алгоритм формирования эффективных рекламных кампаний и обращений к покупателям; - техники и приемы продаж, используемые при работе с клиентами. Уметь: - применять различные стратегии продаж; - организовывать персональные продажи и управлять отношениями с ключевыми клиентами; - применять современные информационные технологии при организации продаж; - разрабатывать порядок и процесс прогнозирования объемов продаж. Владеть: - технологией продажи товаров; - методами личных продаж; - методами прямого и косвенного воздействия	Лекция-беседа, Дискуссия

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							на покупательское поведение потребителей.	
2,3	Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе	3	1		Клиентоориентированность и качество гостиничных услуг. Клиентоориентированные технологии как фактор роста продаж. Клиентоориентированный маркетинг: сущность, эволюция, тенденции развития. Управление контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Презентация гостиничного продукта. Управление возражениями клиента. Способы и методы обработки возражений. Послепродажное обслуживание. Стимулирование клиента на покупку. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворенности клиента. Работа с жалобами и претензиями. Типы лояльности покупателей; методы формирования лояльности покупателей; основные этапы разработки концепции программы лояльности; ключевые элементы программ лояльности.	ПКУВ-3.1; ПКУВ-3.2; ПКУВ-3.3;	Знать: - законодательные основы организации продаж туристского продукта; - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - методы маркетинговых исследований; - методы воздействия на лояльность потребителей; - формы и методы организации продаж туристского продукта. Уметь: - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги. - оценивать эффективность сбытовой политики; - разрабатывать стратегии продвижения гостиничного продукта; - использовать современные технологии продаж гостиничного продукта. Владеть: - методами маркетингового исследования; - навыками анализа гостиничного рынка и процесса управления продажами гостиничного продукта, разработки предложений или программ развития продаж; - инструментами мотивации и стимулирования продаж; - приемами эффективных продаж гостиничного продукта.	Лекция-беседа, Дискуссия
	ИТОГО:	15	8					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
2, 3	Общение как форма взаимодействия	Интерпретация причин поведения другого человека - явление каузальной атрибуции. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Общая характеристика невербальных средств коммуникации. Проксемические средства и их роль в построении эффективной деловой коммуникации. Изучение приёмов установления контакта в профессиональной деятельности. Методы развития коммуникативных способностей.	2	1	
2, 3	Специфика деловой коммуникации	Стратегии взаимодействия в переговорном процессе. Феномены группового влияния. Коммуникативная компетентность и профессиональная деятельность. Требования делового этикета к внешнему виду. Внешний облик делового человека. Правила подбора деловой одежды.	3	2	
2, 3	Сущность социально - психологического взаимодействия	Методы психологического исследования межличностных отношений. Техники формирования вербального имиджа. Правила вербального этикета. Роль первого впечатления. Визитная карточка. Беседа по телефону. Формула успешного делового разговора по телефону. Манипуляция как скрытое управление поведением партнёра. Правила поведения в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов.	3	2	
2, 3	Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	2	2	
2, 3	Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж	Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	2	1	
2, 3	Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе	Клиентоориентированные технологии как фактор роста продаж. Клиентоориентированный маркетинг. Управление контактом с клиентом. Стимулирование клиента на покупку. Методы формирования лояльности покупателей; основные этапы разработки концепции программы лояльности.	3	2	
ИТОГО:			15	10	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	Общение как форма взаимодействия	Общение и коммуникация: сходство и различие. Структура деловой беседы. Правила передачи информации. Обратная связь и личностный смысл при передаче вербальных сообщений. Изучение приёмов установления контакта в профессиональной деятельности. Приёмы и психологические особенности делового телефонного разговора.	1-2	13	14	
	Специфика деловой коммуникации	Ведение переговоров с командой. Активные методы повышения коммуникативной компетентности. Влияние индивидуальных особенностей партнёров на процесс общения. Этический аспект взаимоотношений мужчин и женщин в деловом общении. Compliments в деловом общении и их психологическое значение.	3-4	13	14	
	Сущность социально - психологического взаимодействия	Составление примерных вопросов для установления обратной связи в деловом общении. Изучение приёмов установления контакта (работа с дополнительной литературой). Способы защиты от манипуляций в деловом общении. Профилактика конфликтов. Психогигиена и психокоррекция делового общения.	5-7	13	15	
	Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Отечественный опыт эффективности продаж в гостиничном бизнесе. Зарубежный опыт эффективности продаж в гостиничном бизнесе.	8-9	13	14	
	Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж	Техники и приемы, используемые для снятия возражений покупателей. Универсальные приемы аргументации и убеждения клиентов.	10-12	13	14	
	Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе	Клиентоориентированный маркетинг: сущность, эволюция, тенденции развития. Управление контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента.	13-15	13	15	
	ИТОГО:			78	86	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Учебным планом не предусмотрено

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
159.923(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» : для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Чич Р.Ш. - Майкоп : Б.и., 2020. - 27 с. - Прил.: с. 24-27. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479 . - Режим доступа: свободный. - Библиогр.: с. 24 (11 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479&DOK=0AD471&BASE=0007AA

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Норка, Д. Экспертные продажи. Новые методы убеждения покупателей [Электронный ресурс]: практическое руководство / Норка Д. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1003208	https://znanium.com/catalog/document?pid=1003208
Ткаченко, Д. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч [Электронный ресурс]: справочное пособие / Ткаченко Д. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 302 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/1002974	https://znanium.com/catalog/document?pid=1002974
Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж [Электронный ресурс]: правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 164 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/913765	https://znanium.com/catalog/document?pid=913765

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) 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,
- в печатной форме на языке Брайля.

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.





7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			
2	2		Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	2		Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации			
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	3		Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
1	1		Иностранный язык делового и профессионального общения
1	1		Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.3 Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности и предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
Уметь: внедрять и использовать инновационные	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания			ошибки		
Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.1 Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, контрольная работа
Уметь: применять методы оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
конъюнктуры рынка Владеть: системой имплантации методов оценивания и внедрения эффективности перспективности инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.1 Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке					
Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовые задания
Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.2 Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык					
Знать: русский и иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Тестовые задания
Уметь: переводить различные академические (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.) и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками перевода академических и профессиональных текстов с иностранного языка или на иностранный язык.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия					
УК-4.3 Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации					
Знать: особенности	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	Устный опрос



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.			отдельные пробелы знания	знания	
Уметь: выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выстраивания стратегии общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-3: Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания					
ПКУВ-3.2 Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, контрольная работа
Уметь: применять методы внедрения передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами отбора и тестирования передовых технологий при разработке услуг (продуктов) организаций сферы	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства и общественного питания.					

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

(примерный перечень)

1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
4. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
5. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
6. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
7. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
8. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
9. Эффективная презентация и деловой протокол.
10. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
11. Логические и психологические приемы полемики.
12. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
13. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
14. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в гостиничном бизнесе.
15. Факторы успеха в проведении делового совещания.
16. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
17. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Краткость и ясность в деловой коммуникации.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.
16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.



18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Теории личности в современной психологии
22. Коммуникативные роли.
23. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
24. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
25. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
26. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
27. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
28. Парирование замечаний собеседников.
29. Психологические приемы влияния на партнера.
30. Деловой разговор по телефону.
31. Деловое совещание и заседание, практика организации и проведения.
32. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками.
35. Информационные технологии в деловой коммуникации.
36. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
37. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.
38. Организация и проведение информационных кампаний.
39. Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг.
40. Основные каналы распределения гостиничного продукта.
41. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров
42. Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами.
43. Условия повышения эффективности продаж.
44. Специфика гостиничного продукта.
45. Особенности гостиничного продукта и их влияние на технологию продаж.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к контрольной работе

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т.д.

При оценке контрольной работы преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;

- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной работы;



- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

- обучающийся проанализировал материал;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;

- автор защитил контрольную работу и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;



- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие – части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Цель тестовых заданий – заблаговременное ознакомление магистров факультета аграрных технологий с теорией изучаемой темы по курсу и ее закрепление.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Студенту предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Студент должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности. Автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.



Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к проведению круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов

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. Обучающиеся высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Критерии оценивания круглого стола, дискуссий, полемики, диспута, дебатов:

- знание и понимание современных тенденций развития российского образования и общества, в целом, и регионального, в частности;
- масштабность, глубина и оригинальность суждений;
- аргументированность, взвешенность и конструктивность предложений;
- умение вести дискуссию;
- умение отстаивать свое мнение;
- активность в обсуждении;
- общая культура и эрудиция.

Шкала оценивания: четырехбалльная шкала – 0 – критерий не отражён; 1 – недостаточный уровень проявления критерия; 2 – критерий отражен в основном, присутствует на отдельных этапах; 3 – критерий отражен полностью.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.



Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Отметка **«зачтено»** ставятся обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участия на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Отметка **«не зачтено»** ставится обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 209 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79820.html	http://www.iprbookshop.ru/79820.html
Клепик, М. С. Увеличение продаж без особых материальных затрат [Электронный ресурс]: клиентинг без бюджета / Клепик М.С. - Москва: Дашков и К, 2020. - 86 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1092948
Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Бороздина. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1063312	https://znanium.com/catalog/product/1063312

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
159.923(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» : для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Чич Р.Ш. - Майкоп : Б.и., 2020. - 27 с. - Прил.: с. 24-27. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479 . - Режим доступа: свободный. - Библиогр.: с. 24 (11 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0AD471
Норка, Д. Экспертные продажи. Новые методы убеждения покупателей [Электронный ресурс]: практическое руководство / Норка Д. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1003208	https://znanium.com/catalog/product/1003208
Ткаченко, Д. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч [Электронный ресурс]: справочное пособие / Ткаченко Д. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 302 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/1002974	https://new.znanium.com/catalog/product/1002974
Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж [Электронный ресурс]: правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 164 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: https://new.znanium.com/catalog/product/913765	https://new.znanium.com/catalog/product/913765

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znanium.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znanium.com/catalog/> Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: <https://нэб.рф/>. -



Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. <https://нэб.рф/> eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. - . – URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . – URL: <https://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. <https://cyberleninka.ru/> Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). – Пинск, 2014 - . – URL: <http://ojs.polessu.by/TG/index>. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. <http://ojs.polessu.by/TG/about>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
<p>Раздел 1. Предмет и задачи курса. Общение как форма взаимодействия. Структура психологической науки. Коммуникативная деятельность - понятие, мотивы. Значение психологии общения для всестороннего развития личности. Виды и уровни делового общения. Специфика делового общения. Структура делового общения. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Приёмы речевого воздействия. Этические принципы общения. Факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>УК-4.1 УК-4.3 ПКУВ-3.1</p>
<p>Раздел 2. Специфика деловой коммуникации. Дискуссии как формы делового общения. Цели и этапы деловой дискуссии. Общение и деловое взаимодействие. Структура коммуникативного акта. Закономерности делового общения и взаимодействия. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие роли в психологии. Социальные нормы.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>УК-4.1 УК-4.3 ПКУВ-3.1</p>

<p>Раздел 3. Сущность социально-психологического взаимодействия.</p> <p><i>Социальное взаимодействия и его условия. Виды социальных взаимодействий. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Ответы на вопросы в деловой коммуникации. Виды и значение вопросов в деловой коммуникации. Манипуляции и барьеры в общении. Конфликты и способы их разрешения.</i></p>	<p>Лекция, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>конспектирование, нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p> <p>УК-4.1 УК-4.3 ПКУВ-3.1</p>
<p>Раздел 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.</i></p>	<p>Лекция, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>конспектирование, нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p> <p>ПКУВ-3.1 ПКУВ-3.2 ПКУВ-3.3</p>
<p>Раздел 5. Коммуникативные навыки менеджера по продажам и эффективность продаж</p> <p><i>Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.</i></p>	<p>Лекция, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>конспектирование, нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p> <p>ПКУВ-3.1 ПКУВ-3.2 ПКУВ-3.3</p>
<p>Раздел 6. Технологии персональных продаж и формирование лояльности в гостиничном бизнесе.</p> <p><i>Клиентоориентированность и качество гостиничных услуг. Приемы</i></p>	<p>Лекция, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>конспектирование, нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков,</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков,</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p> <p>ПКУВ-3.1 ПКУВ-3.2 ПКУВ-3.3</p>

воздействия на клиента.
Презентация гостиничного продукта.
Управление возражениями клиента.
Способы и методы обработки
возражений. Послепродажное
обслуживание. Стимулирование
клиента на покупку. Работа с
жалобами и претензиями.

обобщение и
систематизация знаний,
контроль и коррекция
знаний). Проведение
занятий с
использованием ЭО и
ДОТ.

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

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
7-Zip Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. - Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: http://www.hotelexecutive.ru/ - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. - 2005. - URL: https://prohotel.ru/ . - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО 'Северо-Западные Компании' http://www.hotelexecutive.ru/
Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). - Пинск, 2014 - . - URL: http://ojs.polessu.by/TG/index . - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название



<p>Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/</p>
<p>Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/</p>
<p>eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp</p>
<p>CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/</p>
<p>Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. - Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: http://www.hotelexecutive.ru/ - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. - 2005. - URL: https://prohotel.ru/. - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО 'Северо-Западные Компании' http://www.hotelexecutive.ru/</p>
<p>Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). - Пинск, 2014 - . - URL: http://ojs.polessu.by/TG/index. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. http://ojs.polessu.by/TG/about</p>



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Помещение для самостоятельной работы обучающихся: читальный зал МГТУ: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.	Компьютерное оснащение с выходом в интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095 Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Помещение для хранения и профилактического обслуживания оборудования: информационно-технический отдел, г. Майкоп, ул. Первомайская, 191, каб. 318.	Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095 Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-11)	Учебная мебель на 32 посадочных места, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095 Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19)	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095 Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-21)	Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	7-Zip Свободная лицензия Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095 Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

