

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 13.05.2023 13:34:55
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

Факультет _____ **экономики и сервиса**

Кафедра _____ **маркетинга, сервиса и туризма**

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и сервиса
С.К. Ешугова
19 мая 20 20 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

по направлению подготовки магистров _____ 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры _____ Гостиничная деятельность

квалификация (степень) выпускника _____ магистр


форма обучения _____ очная, заочная

год начала подготовки _____ 2020

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

Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат филологических наук
(должность, ученое звание, степень)


(подпись)

Чич Р.Ш.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«27» мая 2020 г.


(подпись)

Кумпилова А. Р.
(Ф.И.О.)

Одобрено научно-методической комиссией факультета
(где осуществляется обучение)

«27» мая 2020 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)
(где осуществляется обучение)


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

Декан факультета
(где осуществляется обучение)
«27» мая 2020 г.


(подпись)

Ешугова С.К.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
«28» мая 2020 г.


(подпись)

Чудесова Н.Н.
(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

Руководитель магистерской программы


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи учебной дисциплины

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:

- основных понятий и категорий деловых коммуникаций;
- основных форм и видов деловых коммуникаций, их специфику, правила и приёмы организации эффективного взаимодействия партнёров;
- правил этикета в отношении делового общения для повышения эффективности продаж,
- конфликтов в процессе делового общения, основных стратегий поведения в конфликтной ситуации с целью определения эффективности применения различных стратегий в зависимости от ситуации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

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.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикаторы достижения компетенции:

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

ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного

питания

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основные понятия и категории деловых коммуникаций, специфику основных форм делового общения, основные требования, предъявляемые к участникам деловых коммуникаций, приводящих к эффективным продажам, сущность и источники возникновения конфликтов в организации, их основные типы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций (УК-4, ПКУВ-3);

уметь: задавать вопросы и парировать замечания собеседника в процессе делового общения с целью повышения эффективности продаж, подготовиться к проведению и участию в деловом общении различных форм, соблюдать требования корпоративной этики, определять природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых коммуникаций (УК-4, ПКУВ-3);

владеть: методикой проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров, навыками эффективного слушания, приемами располагать к себе собеседника, навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения (УК-4, ПКУВ-3).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		2		
Контактные часы (всего)	26,25/0,72	26,25/0,72		
В том числе:				
Лекции (Л)	13/0,36	13/0,36		
Практические занятия (ПЗ)	13/0,36	13/0,36		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	81,75/2,28	81,75/2,28		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	21,75/0,60	21,75/0,60		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	20/0,55	20/0,55		
2. Обсуждение докладов	20/0,55	20/0,55		
3. Подготовка ответов на вопросы	20/0,55	20/0,55		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	-	-		
Форма промежуточной аттестации: зачет	-	-		

Общая трудоемкость	108/3	108/3		
---------------------------	--------------	--------------	--	--

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		3		
Контактные часы (всего)	18,25/0,5	18,25/0,5		
В том числе:				
Лекции (Л)	8/0,22	8/0,22		
Практические занятия (ПЗ)	10/0,28	10/0,28		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)				
Самостоятельная работа (СР) (всего)	86/2,38	86/2,38		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	26/0,72	26/0,72		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	20/0,55	20/0,55		
2. Обсуждение докладов	20/0,55	20/0,55		
3. Подготовка ответов на вопросы	20/0,55	20/0,55		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	3,75/0,10	3,75/0,10		
Форма промежуточной аттестации: зачет				
Общая трудоемкость	108/3	108/3		

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
2 семестр									
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика	1-3	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	

2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	4-6	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	7-8	2	2	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	9-11	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	12-13	5	5	-	-	11,75	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
6.	Промежуточная аттестация	-	-	-	0,25	-	-	зачет	
7.	Итого за семестр:	-	13	13	0,35	2,5	35,65	81,75	-

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)					
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР
3 семестр							
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика	2	2	-	-	-	20
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	2	2	-	-	-	20
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	2	2	-	-	-	20
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	1	2	-	-	-	10
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с	1	2	-	-	-	16

	клиентами и повышение эффективности продаж						
8.	Промежуточная аттестация: зачет	-	-	0,25	-	-	-
9.	Итого за семестр:	8	10	0,25	2,2	3,75	86

5.3. Содержание разделов дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж», образовательные технологии
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	2/0,05	2/0,05	Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Виды делового общения, их характеристика. Понятие общения, систематизация основных видов коммуникаций.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: цели и задачи дисциплины Уметь: называть задачи деловых коммуникаций Владеть: понятийным аппаратом дисциплины	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	2/0,05	2/0,05	Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения	УК-4 ПКУВ-3	Знать: понятия эффективного взаимодействия с клиентами, «услуга», «клиентоориентированность». Уметь: характеризовать современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Владеть: навыками оценки эффективного взаимодействия.	Составление плана-конспекта Лекция-презентация Интерактивные методы обучения
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	2/0,05	2/0,05	Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: основные аспекты психология обслуживания клиентов; Уметь: применять стратегии обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма. Владеть: навыками применения современных стандартов	Составление плана-конспекта Лекция-презентация Интерактивные методы обучения

						обслуживания клиентов.	
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	2/0,05	1/0,03	Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: понятие персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия туризма. Уметь: характеризовать наиболее типичные ошибки в продаже гостиничных услуг. Владеть: навыками возражения как препятствия к сотрудничеству с клиентами.	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	5/0,13	1/0,03	Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: принцип «AIDA». Основные законы проведения презентации Уметь: составить алгоритм продаж Владеть: навыками телефонных продаж в индустрии туризма	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
9.	Итого	13/0,36	10/0,3	-	-	-	-

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО				
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Прослеживается понятие общения и систематизируются основные виды коммуникаций. Виды делового общения, их характеристика	2/0,05	2/0,05
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейдю, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения	2/0,05	2/0,05
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия.	2/0,05	2/0,05
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	2/0,05	2/0,05
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	5/0,13	2/0,05
8.	Итого за семестр		13/0,35	10/0,28

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа студентов
Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО					

1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	1-2	20/0,55	20/0,55
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	3-4	20/0,55	20/0,55
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	5- 6	10/0,27	20/0,55
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	7-8	20/0,55	10/0,27
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	9-10	11,75/0,33	16/0,44
6.	Итого за семестр:	-	-	81,65/2,28	86/2,38

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

6.1. Методические указания

1. Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Чич Р.Ш. - Майкоп, 2020. - 26 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. 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>

2. 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» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092948>

3. 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>

4. 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>

5. 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 «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1002974>

6. Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж [Электронный ресурс]: правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 164 с. - ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/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.

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.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»

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

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Иностранный язык делового и профессионального общения
1	Ознакомительная практика
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Организационно-управленческая практика
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
3	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	Управление процессами реформирования и

	реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	Организационно-управленческая практика
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Ознакомительная практика
1	Иностранный язык делового и профессионального общения
1	Организационно-управленческая практика
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
1	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
1	Организационно-управленческая практика
2	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства

2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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	
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Индикаторы достижения компетенции:</p> <p>УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке</p> <p>УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык</p> <p>УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации</p>					
<p>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.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
<p>Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	Доклад, конспект, зачет

<p>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.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	
<p>ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Индикаторы достижения компетенции: ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>					
<p>Знать: современные инновационные технологии и информационно-коммуникативные инновации; особенности применения техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	
<p>Уметь: использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания; руководить подготовкой предложений по формированию и</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	<p>Доклад, конспект, зачет</p>

<p>совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.</p>					
<p>Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного предприятия; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

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

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

Примерные тестовые задания

1. Набором коммуникационных эффектов являются:
 - а) эффект визуального имиджа;
 - б) эффект первых фраз;
 - в) эффект аргументации;
 - г) эффект квантового выброса информации;
 - д) эффект анкетирования;
 - е) эффект интонации и пауз;
 - ж) эффект художественной выразительности;
 - з) эффект релаксации.
2. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:
 1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
 2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;

- б) тридцатилетнюю женщину.
- 3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
- 4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
- 5. Изучить курс эффективного общения:
 - а) нового сотрудника фирмы;
 - б) директора фирмы.
- 6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.
- 7. Убеждения представляют собой:
 - а) веру людей в те или иные идеи;
 - б) причины тех или иных поступков;
 - в) присущие отдельным личностям или целым социальным группам представления, идеи, концепции, которые определяют их поступки, их целенаправленную деятельность.
- 8. Общая структура логического доказательства (опровержения) включает в себя:
 - а) посылку;
 - б) тезис;
 - в) аргументы;
 - г) демонстрацию;
 - д) факты.

Вопросы 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. Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни

23. Типы лидеров и особенности их поведения

21. Коммуникативные роли.

22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.

23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.

24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.

25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.

26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

27. Парирование замечаний собеседников.

28. Психологические приемы влияния на партнера.

29. Деловой разговор по телефону.

30. Деловое совещание и заседание, практика организации и проведения.

31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.

32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.

33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

34. Работа с анкетами.

35. Составление резюме.

36. Составление и работа с вопросниками.

37. Информационные технологии в деловой коммуникации.

38. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.

39. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.

40. Организация и проведение информационных кампаний.

41. Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг.

42. Основные каналы распределения гостиничного продукта.

43. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров

44. Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами.

45. Условия повышения эффективности продаж

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

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть,

заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

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 и критерии оценивания знаний, умений и навыков на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. 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>

2. 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» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092948>

3. 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>

4. 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>

8.2. Дополнительная литература

1. Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Чич Р.Ш. - Майкоп, 2020. - 26 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479>

2. 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>

3. 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>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://window.edu.ru>

2. Социальная сеть профессиональных контактов НП «Гильдия маркетологов» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.marketologi.ru>

3. Сайт Российской ассоциации маркетинга [Электронный ресурс] - Режим доступа <https://www.ramu.ru/>

4. «RATA news»: ежедневная электронная газета. Самые достоверные новости турбизнеса [Электронный ресурс]: Режим доступа: www.ratanews.ru

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/ трудовые функции
<p>Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Понятие общения и систематизация основных видов коммуникаций.</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, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения</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, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 3. Типы лидеров и особенности их</p>	<p>Лекция, конспектирование,</p>	<p>Аудиторная</p>	<p>Устная речь,</p>	<p>УК-4</p>

<p>поведения Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия</p>	<p>приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>(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>письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ-3</p>
<p>Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.</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, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>

<p>Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.</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, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
---	---	--	---	------------------------

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader	Бесплатно, бессрочный
К-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

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

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

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

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

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
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Переносное мультимедий-	1. Операционная система

<p>проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»

12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за 2020/2021 учебный год

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


(наименование дисциплины)

для направления
подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность

вносятся следующие дополнения и изменения:

Учебный процесс будет организован в соответствии с приказом ректора
университета № 36 от 28.01.2021.


Дополнения и изменения внес _____ доцент Чич Р.Ш. 
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

_____ Маркетинга, сервиса и туризма
(наименование кафедры)

«29» января 2021 г.

Заведующий кафедрой _____


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

**Дополнения и изменения в рабочей программе
за 2020/ 2021 учебный год**

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

(наименование дисциплины)

для направления

подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность


вносятся следующие дополнения и изменения:

Вносятся дополнения в п. 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.2. Дополнительная литература

1. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.М. Крючкова, И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев - Москва: КноРус, 2021. - 165 с. – ЭБС «Book.ru» - Режим доступа: <https://book.ru/book/936927>



Дополнения и изменения внес доцент Чич Р.Ш. 
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

«25» марта 2021 г.

Заведующий кафедрой


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)