

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА"

**Факультет физической культуры**



**Рабочая программа дисциплины**

**Деловое и профессиональное общение  
в сфере туризма**

*(Наименование дисциплины (модуля))*

Направление подготовки

**43.03.02 Туризм**

*(цифр, название направления)*

Направленность (профиль) подготовки

**Технология и организация экскурсионных услуг**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**Очно-заочное**

**Год начала подготовки - 2019**

*(по учебному плану)*

Карачаевск 2023

Составитель: к.п.н., доц. Енокаева С.С.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №516, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021 г.; образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль – «Технология и организация экскурсионных услуг»; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на 2023-2024 уч.год на заседании кафедры ТОФК и туризма:

Протокол № 10 от 30.06.2023г.

Зав. кафедрой ТОФК и туризма



доц. Жирикова Ф.Д.

## Содержание

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий.....	8
5.3. Примерная тематика курсовых работ.....	8
6. Образовательные технологии.....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
7.1. <i>Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</i> .....	10
7.2. <i>Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</i> .....	13
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:.....	13
7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет).....	14
7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов.....	16
7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров.....	19
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	20
8.1. <i>Основная литература:</i> .....	20
8.2. <i>Дополнительная литература:</i> .....	20
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля).....	21
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля).....	21
10.1. Общесистемные требования.....	21
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	22
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.....	24
10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	24
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	25
12. Лист регистрации изменений.....	25

## 1. Наименование дисциплины (модуля)

### Деловое и профессиональное общение в сфере туризма

**Целью** изучения дисциплины является обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией

**Для достижения цели ставятся задачи:**

1. Дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение;
2. О нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей (бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса;
3. О современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседы, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке;
4. О моральных принципах, нормах и правилах этикета;
5. Научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей;
6. Вести деловые переговоры, беседы, совещания;
7. Готовить и осуществлять публичные выступления;
8. Правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону;
9. Культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02- Туризм (квалификация – «бакалавр»).

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку дисциплин по выбору  
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе (ах) в 7 семестре (ах).

<b>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО</b>	
Индекс	Б1.В.ДВ.06.02
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Требования к предварительной подготовке обучающегося: для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи»; «Человек и его потребности»; «Менеджмент в туристской индустрии».	
<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Дисциплина «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-4, ПК-4	

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

В результате освоения ОП ВО бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
<b>УК-4</b>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	<p>УК.Б-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК.Б-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>УК.Б-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК.Б-4.4 выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный</p> <p>УК.Б-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</p> <p>УК.Б-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддерживать разговор в ходе их обсуждения</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;</li> <li>- принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;</li> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;</li> <li>- демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</li> </ul>
<b>ПК-4</b>	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	<p>ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма;</li> <li>- особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий;</li> <li>- уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис);</li> <li>- навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.</li> </ul>

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часов.

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе в 7 семестре (для очной формы обучения).

Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

Объем дисциплины	Всего часов
	для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	144
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)</b>	
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	10
в том числе:	
лекции	
семинары, практические занятия	10
практикумы	
интерактивные	
лабораторные работы	
<b>Внеаудиторная работа:</b>	
курсовые работы	
консультация перед экзаменом	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	130
<b>Контроль самостоятельной работы</b>	4
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	зачет

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

Для заочной формы

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
			всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения
		Лек		Пр	Лаб			

1.	Туризм как сфера профессионального и делового общения	8				8	УК-4, ПК-4	Устный опрос
2.	Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	10		2		8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
3.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Творческое задание
4.	Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Блиц-опрос
5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	10		2		8	УК-4, ПК-4	Тест
6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	8		2		6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения	10		2		8	УК-4, ПК-4	Творческое задание
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	6				6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера	6				6	УК-4, ПК-4	Устный опрос
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристской индустрии	8		2		6	УК-4, ПК-4	Творческое задание

14.	Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	6				6	УК-4, ПК-4	Фронтальный опрос
15.	Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий	8				8	УК-4, ПК-4	Доклад с презентацией
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения	8				8	УК-4, ПК-4	Устный опрос
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы	6				6	УК-4, ПК-4	
18.	Повышение роли делового общения в современном мире	6				6	УК-4, ПК-4	
	<b>Всего</b>	<b>144</b>			<b>10</b>		<b>130 + 4</b> <b>кон-</b> <b>троль</b>	

## 5.2. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

## 5.3. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

## 6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

**Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.**

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе ин-



формацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

### **1. Обсуждение в группах**

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);

- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

### **2. Публичная презентация проекта**

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

### **3. Дискуссия**

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
<b>УК-4</b>					
Базовый	<b>Знать:</b> - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Не знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.	В целом знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.	Знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.	
	<b>Уметь:</b> - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Не умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	В целом умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	
	<b>Владеть:</b> - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод	Не владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных тек-	В целом владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять пере-	Владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профес-	

	профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	стов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	нальных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	стов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	
Повышенный	<b>Знать:</b> - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации				В полном объеме знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
	<b>Уметь:</b> - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.				В полном объеме умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
	<b>Владеть:</b> - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государ-				В полном объеме владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государ-

	ственный язык и обратно				ственный язык и обратно
<b>ПК-4</b>					
Базовый	<b>Знать:</b> - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	Знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	
	<b>Уметь:</b> - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	
	<b>Владеть:</b> - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	
Повышенный	<b>Знать:</b> - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации об-				В полном объеме знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания ту-

	служивания туристов партнерскими предприятиями.				ристов партнерскими предприятиями.
	<b>Уметь:</b> - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.				В полном объеме умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.
	<b>Владеть:</b> - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме				В полном объеме владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме

**7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

**7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:**

1. Повышение роли делового общения в современном мире
2. Деловое общение и его специфика
3. Характеристики делового общения
4. Функции, структура, средства общения
5. Виды общения. Виды коммуникации в общении
6. Этапы общения. Алгоритмы общения.
7. Роль менеджера в деловом общении
8. Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи
9. Разговор как форма вступления в контакт
10. Открытость коммуникатора как условие диалога
11. Телефонный разговор. Письменная речь.
12. Деловая переписка и ее особенности
13. Оформление и основные разновидности деловых писем
14. Деловая беседа, обсуждение, собеседование.
15. Особенности проведения деловых бесед

16. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания
17. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека.
18. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение).
19. Манипуляции в общении и их характеристики
20. Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности
21. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания
22. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении
23. Малый разговор как форма вступления в контакт

### **Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:**

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

### **7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)**

1. Специфика делового общения.
2. Этикет и его функции.
3. Характеристика российского менталитета.
4. Жестикуляция и ее особенности.
5. Значения мимики.
6. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.
7. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.
8. Значения различных поз человека.
9. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.
10. Значения взглядов. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории.
11. Параметры дистанций.
12. Учет зон и территорий при деловых встречах.
13. Эффективное расположение за столом при деловых встречах.

14. Законы экстралингвистики.
15. Правила нерелективного слушания.
16. Туризм как сфера профессионального и делового общения
17. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения
18. Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма
19. Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма
20. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма
21. Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения
22. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения
23. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения
24. Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения
25. Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма
26. Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера
27. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации
28. Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристской индустрии
29. Корпоративная культура предприятия туристской индустрии
30. Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий
31. Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения
32. Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы
33. Повышение роли делового общения в современном мире

#### **Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине**

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### 7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
  - а. Деловых интересов партнеров
  - б. Личностных, неделовых интересов партнеров
  - в. Профессиональных интересов партнеров
  
2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
  - а. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
  - б. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
  - в. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
  
3. Атрибуцией называется:
  - а. Все ответы неверны
  - б. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
  - в. Приписывание определенным группам людей специфических черт
  - г. Стремление человека быть в обществе других людей
  
4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а. Духовные идеалы партнера-адресата
  - б. Когнитивные структуры партнера-адресата
  - в. Потребности и склонности партнера-адресата
  - г. Ценностные установки партнера-адресата
  
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а. Жестов
  - б. Информационных технологий
  - в. Определенного темпа речи
  - г. Похлопываний по плечу
  - д. Устной речи
  
6. Все люди делятся на:
  - а. Все ответы верны
  - б. Рациональных и иррациональных
  - в. Сенсорики и интуитов
  - г. Экстравертов и интравертов
  
7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
  
8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
  - а. Аудиальными образами
  - б. Зрительными образами



- в. Тактильными образами
9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
  - Личностно-психологических сил манипулятора
  - Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
  - Статусно-ресурсных сил манипулятора
10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
  - Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
  - Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
  - Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
11. Кто является автором концепции «свобода как познанная необходимость»?
- Аристотель;
  - Гегель;
  - Кант;
  - Сартр.
12. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?
- польза, выгода, трудолюбие;
  - справедливость, добро, благо;
  - честь, свобода, вера.
13. Какие существуют виды барьеров общения?
- межъязыковые;
  - мировоззренческие;
  - психологические;
  - соматические;
  - социальные;
  - технические;
14. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
- доброжелательность;
  - порядочность;
  - тактичность;
  - уважительность;
  - эгоизм
15. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
- благо;
  - долг;
  - счастье;
  - честь
16. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?
- Да
  - Нет

17. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
- а) все ответы верны;
  - б) психологию делового общения;
  - в) служебный этикет;
  - г) технику делового общения;
  - д) этику делового общения
18. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?
- а) Политический
  - б) Либеральный
  - в) Демократический
  - г) Авторитарный
19. Что не относится к положительным качествам российского работника?
- а) Коллективизм
  - б) Интернационализм
  - в) Индивидуализм
20. Высококультурный человек всегда:
- а) законопослушный, морально устойчивый;
  - б) потенциальный бездельник;
  - в) преступник;
  - г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
  - д) честолюбивый
21. Что является главной христианской добродетелью?
- а) вера;
  - б) любовь;
  - в) надежда;
  - г) сила;
  - д) смирение
22. Что предполагает деловая беседа?
- а) использование лести;
  - б) использование литературного языка;
  - в) комплиментарное воздействие;
  - г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
23. Что относится к невербальным средствам делового общения?
- а) деловая переписка;
  - б) мимика; жесты;
  - в) профессиональный жаргон;
  - г) речевые конструкции;
  - д) социальные диалекты
24. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?
- а) бережное отношение к окружающей среде;
  - б) поддержка односторонних торговых отношений;
  - в) уважение правовых норм
25. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?
- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

**Критерии оценки тестового материала по дисциплине:**

- ✓ 5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все задания варианта, продемонстрировано знание фактического материала (базовых понятий, алгоритма, факта).
- ✓ 4 балла - работа выполнена вполне квалифицированно в необходимом объеме; имеются незначительные методические недочёты и дидактические ошибки. Продемонстрировано умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; понятен творческий уровень и аргументация собственной точки зрения
- ✓ 3 балла – продемонстрировано умение синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей в рамках определенного раздела дисциплины;
- ✓ 2 балла - работа выполнена на неудовлетворительном уровне; не в полном объеме, требует доработки и исправлений и исправлений более чем половины объема.

**7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров**

Согласно Положения о бально-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета бально-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

**Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания**

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса**

### **8.1. Основная литература:**

- 1. Барышева, А. Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2. Деловое общение:** учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-39403597-5.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

### **8.2. Дополнительная литература:**

- 1. Сидоров, П. И.** Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-003843-8. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
- 2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве :** учебное П86 пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с.

[https://tourism.gov.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf)

3. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П.Шарухин, М.М.Данилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2007. - 256 с. ISBN 978-5-7695-3471-3 [https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma\\_0fd9498a47d.html?page=1](https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_0fd9498a47d.html?page=1)

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

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## 10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

### 10.1. Общесистемные требования

*Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»*

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

*Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 /2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: <a href="https://kchgu.ru/biblioteka">https://kchgu.ru/biblioteka</a> - <a href="https://kchgu.ru/">kchgu/</a>	Бессрочный

<p>2021 / 2022 Учебный год</p>	<p>Электронно-библиотечные системы:  Научная электронная библиотека  «ELIBRARY.RU» - <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>. Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно.  Национальная электронная библиотека (НЭБ) – <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a>. Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно.  Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – <a href="https://polpred.com">https://polpred.com</a>. Соглашение. Бесплатно.</p>	<p>Бессрочно</p>
------------------------------------	---	------------------

## 10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория №94 (учебный корпус №3) для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

*Специализированная мебель:*

столы ученические, стулья, доска маркерная, телевизор навесной.

*Технические средства обучения:*

персональные компьютеры с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета».

*Лицензионное программное обеспечение:*

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

2. Учебная аудитория № 100 (учебный корпус №3) для проведения занятий практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

*Специализированная мебель:*

столы ученические, стулья, доска меловая.

*Технические средства обучения:* переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук.

*Лицензионное программное обеспечение:*

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

### 3. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

*Специализированная мебель:* столы ученические, стулья.

*Технические средства обучения:*

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

### 4. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

*Специализированная мебель:* столы ученические, стулья.

*Технические средства обучения:*

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- 5 Учебная аудитория № 98 (учебный корпус №3) для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель: столы ученические, стулья, доска маркерная. Технические средства обучения: переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук. Лицензионное программное обеспечение:
  - ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
  - Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
  - GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
  - Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
  - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
  - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
  - KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
  - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
  - Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
  - Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

### **10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
2. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.
3. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
4. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
5. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.
6. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
7. KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
8. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1C12-230131-040105-990-2679), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

### **10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Современные профессиональные базы данных**

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Гарант. Информационно-правовая база- [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

#### **Информационные справочные системы**

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования- <http://fgosvo.ru>.
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.



4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.
5. Российская государственная библиотека- <http://www.rsl.ru>.
6. Государственная публичная историческая библиотека- <http://www.shpi.ru>.

**Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки):**

1. Электронная библиотечная система «Знаниум». <https://znanium.com>.
2. Современная электронная библиотека «Лань» <https://e.lanbook.com>.
3. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - <https://www.elibrary.ru>.
4. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – <https://rusneb.ru>.
5. Электронный ресурс Polred.com Обзор СМИ – <https://polpred.com>.
6. Электронная библиотека КЧГУ – <http://lib.kchgu.ru>.

Библиотека университета располагает достаточным количеством экземпляров рекомендуемой в качестве обязательной учебной и учебно-методической литературы по дисциплинам учебных планов. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для лиц с ОВЗ и/или с инвалидностью РПД разрабатывается на основании «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева».

**12. Лист регистрации изменений**

№	Внесенные изменения	Дата ученого совета университета, ученого совета института/факультета на котором были утверждены изменения
1.	Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам и на использование комплектов лицензионного программного обеспечения	Решение ученого совета КЧГУ от 02.07 2020г.
2.	Обновлен договор на использование комплектов лицензионного программного обеспечения: оказание услуг по продлению лицензий на антивирусное программное обеспечение. Kaspersky Endpoint Security (номер лицензии 280E-210210-093403-420-2061). 2021-2023 годы	Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6
3.	Обновлены договоры на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам: Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25.03.2021г. (срок действия с 30.03.2021 по 30.03.2022г.) Электронно-библиотечная система «Лань». Договор №СЭБ НВ-294 от 01.12.2020г. Бессрочный.	Решение ученого совета КЧГУ от 31 марта 2021г., протокол № 6
4	Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от	Решение ученого совета Протокол №8 от 29.06.2023г.

	25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2. Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г.	
--	---	--