

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛА

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 6 з.е.

в академических часах: 216 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» составлена Рыбасовой Ю.Ю. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514, Профессионального стандарта 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 23.03.2015 г. № 187н; Профессионального стандарта 44.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 31.10.2014 г. № 864н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	10
6. Лабораторные занятия	11
7. Практические занятия.....	11
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	13
9. Самостоятельная работа студента	13
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	14
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	15
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения учебной дисциплины «Коммуникативная культура профессионала» является формирование профессиональных компетенций «Способен к организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции»

Задачи освоения дисциплины:

- целенаправленная подготовка специалистов, владеющих современным инструментарием в области социального взаимодействия деловых коммуникаций и умением показывать свою роль в команде;
- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области деловых коммуникаций, умением показывать свою роль в команде;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации культурного обмена;
- формирование навыков культурного взаимодействия в личном общении и профессиональной деятельности;
- формирование умений свободно общаться, используя разные способы коммуникаций (устные и письменные) на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативная культура профессионала» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Психодиагностика	1 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Компьютерная графика	2 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Проектирование процесса предоставления услуг				7 сем.	Последующая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Организация и планирование деятельности			6 сем.		Последующая

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
	предприятий сервиса					
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Защита потребителей от фальсифицированной и контрафактной продукции		3 сем.			Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Бизнес-планирование предприятий сервиса				7 сем.	Последующая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Культура профессионального самообразования			5 сем.		Изучаемая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности		4 сем.			Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, организационно-управленческая практика				8 сем.	Последующая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-10 Способен к организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПК-10.1 Способен анализировать информацию о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию	Знать: рыночный спрос на продукцию, выпускаемую организацией и политику конкурентов по послепродажному обслуживанию Уметь: анализировать информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию Владеть: навыками анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию
	ПК-10.2 Способен осуществлять взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием	Знать: требования потребителей продукции организации к постпродажному обслуживанию и сервису Уметь: использовать традиционные каналы связи, электронную почту, информационные интернет-ресурсы, социальные сети для

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
	традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей	взаимодействия с потребителями продукции организации Владеть: навыками использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей с целью взаимодействия с потребителями продукции организации
	ПК-10.3 Способен осуществлять разработку и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать: перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами Уметь: использовать передовые технологий управления взаимоотношениями с клиентами Владеть: навыками разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам
		5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	64,5	64,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	64	64
• занятия лекционного типа	32	32
• занятия семинарского типа:	32	32
практические занятия	32	32
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки	16	16
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	151,5	151,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	151,5	151,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>зачёт</i>		
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 4 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	8,5	8,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	8	8
• занятия лекционного типа	4	4
• занятия семинарского типа:	4	4
практические занятия	4	4
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки	2	2
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	203,5	203,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	203,5	203,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>зачёт</i>	4	4
ИТОГО:		
ак. часов	216	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6
		6

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

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов: информационные, контрольные, для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, однополюсные, встречные, альтернативные, направляющие, провокационные, вступительные, заключающие. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

Барьеры в деловом общении. Технология и техника деловых коммуникаций.

Тема 2. Вербальные средства коммуникации

Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Речевые тексты. Сущность и понятия языка. Основные функции языка:

коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.

Типы приема и передачи информации. Формы мышления. Естественный язык. Образное мышление. Сенсорное мышление.

Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Формы языка. Функциональные стили. Система стилей современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь. Язык художественной литературы. Слушание в деловой коммуникации. Умение слушать в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушанию.

Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерефлексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Рекомендации идеальному слушателю.

Тема 3. Невербальная коммуникация

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Коммуникативные знаки.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Тема 4. Этические и психологические основы деловой коммуникации

Этика деловых отношений. Моральный выбор и социальная ответственность делового человека. Особенности восприятия людей в процессе делового взаимодействия. Психологические механизмы оказания влияния на людей. Психологические механизмы восприятия партнерами друг друга. Виды психологического воздействия. Манипуляция в деловом общении. Замечания и комплименты в деловой коммуникации. Психологические тактики делового общения.

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Каналы передачи информации.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Коммуникативные умения переговорщика. Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров. Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).

Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).

Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций

Проблемы межкультурного взаимодействия в сфере торговли и бизнеса. Культурные различия в международном бизнесе. Специфика культурной коммуникации в бизнесе.

Особенности национальных культур в ведении бизнеса. Особенности коммуникационного поведения в различных странах.

Формирование коммуникационных моделей поведения в российских организациях.

Межкультурные взаимодействия в современных организациях.
Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.

Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.
Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России.

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты - и Вы - обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций	2	4	25	31	
2.	Тема 2. Вербальные средства коммуникации	6	6/4	25	37	1
3.	Тема 3. Невербальная коммуникация	6	6/4	25	37	1
4.	Тема 4. Этические и психологические основы деловой коммуникации	6	6/2	25	37	
5.	Тема 5. Формы деловой коммуникации	6	6/4	24,5	36,5	1
6.	Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	6	4/2	27	37	1
	Подготовка к зачету				-	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	32	32/16	151,5	216	4

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций	2		33,5	35,5	1
2.	Тема 2. Вербальные средства коммуникации		2/1	34	36	
3.	Тема 3. Невербальная коммуникация			34	34	
4.	Тема 4. Этические и психологические основы деловой коммуникации			34	34	
5.	Тема 5. Формы деловой коммуникации	2		34	36	1
6.	Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций		2/1	34	36	
	Подготовка к зачету				4	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	4	4/2	203,5	216	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций	Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов. Эффективность различных видов коммуникаций. Барьеры в деловом общении. Технология и техника деловых коммуникаций.	4	0
2.	Тема 2. Вербальные средства коммуникации	Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Виды слушания. Речевые тексты. Основные функции языка. Типы приема и передачи информации. Функциональные стили.	6	4
3.	Тема 3. Невербальная	Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Коммуникативные знаки.	6	4

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	коммуникация	Жесты и позы в деловом общении. Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда.		
4.	Тема 4. Этические и психологические основы деловой коммуникации	Психологические факторы, механизмы и феномены восприятия человека человеком. Манипуляция и каковы ее особенности. Роль комплиментов в деловой коммуникации (виды комплиментов и правила их произнесения).	6	2
5.	Тема 5. Формы деловой коммуникации	Каналы передачи информации. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора. Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании. Пресс-конференция, проведение пресс-конференции. Презентация: цели презентации; виды презентации. Понятие и виды деловой переписки. Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).	6	4
6.	Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	Особенности коммуникационного поведения в различных странах. Формирование коммуникационных моделей поведения в российских организациях. Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог. Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении. Церемонии и этикетные тексты.	4	2
Итого			32	16

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 2. Вербальные средства коммуникации	Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Виды слушания. Речевые тексты. Основные функции языка. Типы приема и передачи информации. Функциональные стили.	2	1
2.	Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	Особенности коммуникационного поведения в различных странах. Формирование коммуникационных моделей поведения в российских организациях. Межкультурная компетенция и межкультурный	2	1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		бизнес-диалог. Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении. Церемонии и этикетные тексты.		
Итого			4	2

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Коммуникативная культура профессионала» направлена на:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);

– работу с компьютерными обучающими программами;

– выполнение домашних заданий по практическим занятиям;

– самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;

– подготовку к зачету.

Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Барьеры в деловом общении.

2. Технология и техника деловых коммуникаций

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/Конспект темы

Оценочное средство: Устный опрос

Тема 2. Вербальные средства коммуникации

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Типы приема и передачи информации.

2. Функциональные стили.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/тестирование

Оценочное средство: Тест

Тема 3. Невербальная коммуникация

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Коммуникативные знаки.
2. Жесты и позы в деловом общении.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/задачи

Оценочное средство: Кейс-задача

Тема 4. Этические и психологические основы деловой коммуникации.

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Роль комплиментов в деловой коммуникации.
2. Тактические коммуникативные приемы, способствующие достижению взаимопонимания партнеров

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/ Сценарий

Оценочное средство: Деловая игра

Тема 5. Формы деловой коммуникации

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Каналы передачи информации.
2. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора.
3. Деловые переговоры как разновидность коммуникации.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/доклад

Оценочное средство: Реферат (Презентация)

Тема 6. Межкультурные особенности деловых коммуникаций

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы:

1. Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.
2. Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.

Виды самостоятельной работы студента:

Домашнее задание/ конспект темы

Оценочное средство: Эссе

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н. М. Трусова, С. А. Мухамедиева, Ю. В. Клюев. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры,

2015. — 171 с. — ISBN 978-5-8154-0292-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная литература:

Деловые коммуникации : учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. — Москва : КноРус, 2019. — 300 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06851-9. — URL: <https://book.ru/book/931096> — Текст : электронный.

11.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензиянапакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО
2. Интернет-браузерыGoogleChrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.