

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.4.2.Психология сервиса

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2018)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Дисциплина «Психология сервиса» изучает особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов.

Задачи изучения дисциплины:

1. Иметь представление о закономерностях развития и психологических механизмах мышления человека.
2. Понимать основные концепции психологического знания, закономерности психической жизни человека.
3. Познакомить с разнообразием методов эмоциональной и когнитивной саморегуляции и регуляции межличностных и социальных взаимодействий.
4. Получить опыт анализа и оценки социальной информации, планирования и осуществления своей деятельности с учетом результатов этого анализа.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Психология сервиса» относится к вариативной части (дисциплина по выбору) цикла (Б1) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Направлена на формирование психологических знаний и умений будущего специалиста в совокупности с изучением таких курсов, как «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Профессиональная этика и этикет», а также «Сервисная деятельность». Курс изучается студентами очной формы в 3 семестре и студентами заочной формы обучения в 5 семестре.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения

Результат обучения	
Знать	Пороговый: понимать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; особенности работы в контактной зоне с потребителем;
	Стандартный: основания для выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; особенности работы в контактной зоне с потребителем, правила консультирования потребителя;
	Эталонный: основания для выделения и учета различных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; особенности работы в контактной зоне с потребителем, правила консультирования потребителя, обоснования вида, формы и объема процесса сервиса;
Уметь	Пороговый: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; работать в контактной зоне с потребителем; оценивать качество процесса сервиса и некоторых используемых ресурсов;
	Стандартный: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с учетом особенностей работы в контактной зоне с потребителем; работать в контактной зоне с потребителем; оценивать качество процесса сервиса, параметры технологических процессов, и используемых ресурсов;
	Эталонный: выделять и учитывать разнообразные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности с учетом особенностей работы в контактной зоне с потребителем; работать в контактной зоне с потребителем; оценивать качество процесса сервиса, параметры различных технологических процессов, и используемых ресурсов;
	Пороговый: способностью понимать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем; навыками оценки качества процесса сервиса и некоторых используемых ресурсов;

Владеть	Стандартный: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию; готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, некоторых параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
	Эталонный: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Психология личности и её направленность.	17	4	4		9
2	2	Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.	17	4	4		9
3	3	Психология общения в контактной зоне.	19	4	6		9
4	4	Методы психологического воздействия на потребителей.	19	6	4		9
Итого			72	18	18	0	36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Психология личности и её направленность.	17	1	1		15
2	2	Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.	17	1	1		15
3	3	Психология общения в контактной зоне.	19	1	2		16

4	4	Методы психологического воздействия на потребителей.	19	1	2		16
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Предмет и задачи психологии сервиса. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов. Психология личности. Направленность личности.
2	2	Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей.
3	3	Психология общения в контактной зоне. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения.
4	4	Методы психологического воздействия на потребителей. Психологические методы оценки персонала. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Предмет и задачи психологии сервиса. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов. Психология личности. Направленность личности.
2	2	Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей.

3	3	Психология общения в контактной зоне. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения.
4	4	Методы психологического воздействия на потребителей. Психологические методы оценки персонала. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения. Психологические аспекты отдыха. Психология гостеприимства. Типы клиентов. Умение слушать.
2	2	Благоприятный психологический климат. Внутреннее состояние клиента. Прием и выявление потребностей. Психологические приемы этикета. Человеческий фактор в работе с клиентом.
3	3	Деловой этикет в социально-культурном сервисе. Деловой этикет в телефонных разговорах. Психологический контакт. Психология влияния. Психология имиджа сервисного предприятия. Психология конфликта в сервисе.
4	4	Доверие у клиента. Приемы привлечения внимания. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей. Психодиагностика клиента. Психологические методы оценки персонала. Способы ускорения продаж. Способы устранения возражений. Техники внушения.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1	Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения.
2	2	Благоприятный психологический климат. Человеческий фактор в работе с клиентом.
3	3	Деловой этикет в социально-культурном сервисе. Деловой этикет в телефонных разговорах.
4	4	Способы устранения возражений. Техники внушения. Психодиагностика клиента.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Анализ ключевых психологических концепций: А. Маслоу, К.Юнг, А. Адлер, З. Фрейд, С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский и др.	индивидуальные задания с презентацией
2	2	Благоприятный психологический климат. Хорошее впечатление о менеджере. Доверие у клиента (раппорт, конгруэнтность). Типы клиентов (по темпераменту, поведению, виду принятия решений и др.). Типология потенциальных клиентов по В.А. Квартальнову.	индивидуальные задания с презентацией
3	3	Психология конфликта. Психология общения. Общение и деятельность. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения.	индивидуальные задания с презентацией
4	4	Выполнение реферата с презентацией и его защита.	реферат

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Анализ ключевых психологических концепций: А. Маслоу, К.Юнг, А. Адлер, З. Фрейд, С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский и др.	конспект
2	2	Благоприятный психологический климат. Хорошее впечатление о менеджере. Доверие у клиента (раппорт, конгруэнтность). Типы клиентов (по темпераменту, поведению, виду принятия решений и др.). Типология потенциальных клиентов по В.А. Квартальнову (контрольная работа №1).	конспект, контрольная работа
3	3	Психология конфликта. Психология общения. Общение и деятельность. Механизмы взаимопонимания в общении. Техники и приемы общения.	конспект
4	4	Выполнение реферата с презентацией и его защита (контрольная работа №2).	конспект, контрольная работа

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекция, семинар	решение проблемных ситуаций	2
2	2	лекция, семинар	решение проблемных ситуаций	4
3	3	лекция, семинар	решение проблемных ситуаций	6
4	4	лекция, семинар	решение проблемных ситуаций	6

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

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие / Барышева Анна Дмитриевна, Матюхина Юлия Алексеевна, Шередер Наталья

Геннадьевна. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2006. - 256 с.

2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Коноваленко, М.Ю. Психология общения : Учебник / Коноваленко Марина Юрьевна; Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 468 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D>

2. Рамендик, Д.М. Психология делового общения : Учебник и практикум / Рамендик Дина Михайловна; Рамендик Д.М. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 258 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CD7B82DC-01C3-4470-A822-B058377C763F>

3. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие / Чернышова Лидия Ивановна; Чернышова Л.И. - Computer data. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 161 с. <https://www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Васильева И.В. Психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Васильева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. 252 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976517110-SCN0000/000.html>

2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»

<http://ecsosman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

<http://vestniknews.ru> Вестник образования России

<http://www.glossary.ru/> Тематические толковые словари

<https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина

<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи

<http://www.shpl.ru/> Государственная публичная историческая библиотека России

<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России

<http://www.gnpbu.ru/> Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского

<http://www.rasli.ru/> Библиотека Российской Академии наук

<http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам

<http://rvb.ru/> Русская виртуальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-131.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской и самостоятельной работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

ПК – 3 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран и др.

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы.

Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В процессе преподавания дисциплины "Психология сервиса" используются классические методы и формы обучения: лекции, практические занятия, семинары, где студенты выступают с самостоятельно подготовленными сообщениями по темам и в логике изучения вопросов курса, реферат.

Основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Целью практических занятий является закрепление

теоретических знаний, полученных на лекции, решение моделируемых проблемных ситуаций в рамках учебного процесса, с целью приобретения начального учебного опыта взаимодействия с клиентами разных типов и решений

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).
- выполнение рефератов.

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои

мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);

- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;

- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;

- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;

- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;

- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);

- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;

- определение источников информации;

- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);

- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Алёшкина Татьяна Владимировна, к.п.н., доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**