

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 19.12.2024 15:30:15
Уникальный программный код:
2db64eb9605ce27ed07b8c85d132c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

Центр корпоративного развития

УТВЕРЖДЕНО

**Директор Центра
корпоративного развития**

[Подпись]
«30» октября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«Тренинг продаж»

Наименование программы Тренинг для бизнес-тренеров

Самара 2024 г.

Содержание (рабочая программа)

1. Цели и задачи дисциплины
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине
3. Объем и виды учебной работы
4. Содержание дисциплины
5. Методические указания по освоению дисциплины
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Тренинг продаж» является формирование у слушателей необходимых знаний и навыков в сфере продаж.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- формирование представлений о специфике продаж в организации продукта (услуги), который представляет компания
- формирование и развитие профессиональных навыков грамотной и эффективной работы сотрудников компании с клиентами
- приобретение важнейших навыков эффективной коммуникации на каждом из этапов продаж
- формирование навыков создания позитивного имиджа компании в глазах клиентов

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Тренинг продаж» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

Вид деятельности: организационно-управленческая деятельность:

ПК-1 – Способен использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПК-1 – Способен	Знать	Уметь	Владеть
использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит	<ul style="list-style-type: none">- основные теории мотивации, лидерства и власти;- процессы групповой динамики и принципы формирования эффективной команды;- основы управления человеческими ресурсами;- элементы и виды организационных культур	<ul style="list-style-type: none">- применять в профессиональной деятельности приемы для общения, а также организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;- эффективно организовать командное взаимодействие для решения стратегических и оперативных	<ul style="list-style-type: none">- современными технологиями организации групповой динамики и командообразования для решения стратегических и оперативных управленческих задач;- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;

человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры		управленческих задач; - проводить аудит человеческих ресурсов; - осуществлять диагностику организационной культуры	- навыками построения эффективных систем мотивации сотрудников. - владеть навыками использования принципов, методов управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, проведения аудита человеческих ресурсов.
---	--	--	--

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- особенности товара и услуги как предметов продажи.
- психологические аспекты взаимодействия с клиентом.
- техника продаж по телефону.
- техника ведения переговоров по продаже.

Уметь:

- учитывать психологические аспекты взаимодействия с клиентом
- использовать клиенториентированное общение.
- строить процесс продажи в соответствии корпоративной культуре организации

Владеть:

- техникой продаж по телефону.
- техникой ведения переговоров по продаже.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 1

Объем и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего час.
Аудиторные занятия в том числе:	12
Лекции	4
Практические (ПЗ)	12

Общая трудоемкость: Часы	12
Виды промежуточной аттестации:	Экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины «Тренинг продаж» представлен в таблице 2.

Таблица 2

Темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Формируемые компетенции	Лек	ПЗ	СР	Конт роль	Всего
1.	Товар и услуги как предмет продажи.	ПК-1	1	2			3
2.	Психологические аспекты взаимодействия с клиентом (клиенториентированное общение).	ПК-1		2			2
3.	Техника продаж по телефону.	ПК-1		2			2
4.	Техника ведения переговоров по продаже.	ПК-1		3			3
5	Соответствие процесса продажи корпоративной культуре организации.	ПК-1		2			2
Итого			1	12			12

4.2. Содержание разделов и тем

Тема 1. Товар и услуги как предмет продажи.

Специфика продаж товара. Специфика продаж услуг. Влияние типа товара/услуг на поведение потребителя. Формы продажи. Личные продажи, их особенности и эффективность. Выбор оптимальной стратегии продаж. Принципы профессионального поведения сотрудника. Влияние уровня квалификации продавца на эффективность продаж при индивидуальной продаже.

Тема 2. Психологические аспекты взаимодействия с клиентом (клиенториентированное общение).

Типы клиентов в зависимости от психологических особенностей. Установка первого контакта продавца и покупателя. Создание атмосферы доверия при продаже. Методы убеждения клиента. Коммуникативная компетентность сотрудника. Основные барьеры, мешающие коммуникации. Работа с возражениями клиента. Преодоление конфликтных ситуаций. Использование личностных типологических особенностей сотрудника в

процессе личной продажи. Возможности повышения эффективности делового общения. Этапы покупательской готовности. Развитие способности прогнозировать ситуацию. Распространенные ошибки при продаже.

Тема 3. Техника продаж по телефону.

Мотивация клиента в процессе продаж. Слабые и сильные стороны телефонных коммуникаций. Методы поиска клиентов. Преодоление личностных барьеров консультанта. Приемы позитивного взаимодействия с клиентом по телефону. Типы «телефонных» клиентов. «Телефонный» имидж организации.

Тема 4. Техника ведения переговоров по продаже.

Выявление потребностей клиента, возможности подстройки. Техника использования вопросов. Выявление наиболее высоких аргументов, подтверждающих преимущества услуги.

Тема 5. Соответствие процесса продажи корпоративной культуре организации.

Корпоративная культура и имидж компании. Влияние корпоративной культуры на процесс продажи. Сотрудник как представитель компании. Соответствие имиджа сотрудника имиджу компании. Сотрудник как носитель ценностей организации. Соблюдение корпоративных интересов, работа с постоянными и новыми клиентами.

5. Методические указания по освоению дисциплины

5.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы слушателей, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у слушателей ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с информационными базами данных сети Интернет.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий в виде слайдов;

- практические занятия, во время которых слушатели выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее

методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать слушателей к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности слушателей в исследовании изучаемых вопросов и приобретение профессиональных умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии слушателей, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы слушателей, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях слушатели учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать слушателей при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях должны учитываться преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя слушатели, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей экзаменационной оценке.

Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Слушатели с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных слушателей, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими слушателями, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования РФ к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

Методические указания для слушателей

Для успешного освоения дисциплины слушатели должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с литературой

При изучении дисциплины слушатели должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание слушателям следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале СГЭУ. Для поиска научной литературы по дисциплине слушателям также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: e-library.ru.

6.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Тренинг продаж»

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Тренинг продаж» представлен в таблице 3.

Таблица 3

Фонд оценочных средств по дисциплине «Тренинг продаж»

Номер семестра	Промежуточная аттестация						
	Курсовая работа	Курсовой проект	Контрольная работа (для заочной формы обучения)	Промежуточное тестирование	Зачет	Зачет с оценкой	Экзамен
1							+

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

Изучение дисциплины «Тренинг продаж» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

Вид деятельности: организационно-управленческая деятельность:

ПК-1 – Способен использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ПК-1 – Способен использовать основные теории мотиваций, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования	Знать	Уметь	Владеть
	<ul style="list-style-type: none"> - основные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и принципы формирования эффективной команды; - основы управления человеческими ресурсами; 	<ul style="list-style-type: none"> - применять в профессиональной деятельности приемы для общения, а также организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - эффективно организовать командное взаимодействие 	<ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями организации групповой динамики и командообразования для решения стратегических и оперативных управленческих задач; - современными технологиями эффективного влияния на

команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	- элементы и виды организационных культур	для решения стратегических и оперативных управленческих задач; - проводить аудит человеческих ресурсов; - осуществлять диагностику организационной культуры	индивидуальное и групповое поведение в организации; - навыками построения эффективных систем мотивации сотрудников. - владеть навыками использования принципов, методов управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, проведения аудита человеческих ресурсов.
---	---	---	---

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Таблица 4

Уровни сформированности компетенций

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
ПК 1 - владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умения	1. Пороговый	Знать: - основные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и принципы формирования эффективной команды; - основы управления человеческими ресурсами; - элементы и виды организационных культур; Уметь: - применять в профессиональной деятельности приемы для общения, а также организовывать командное

проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.		взаимодействие для решения управленческих задач;
	2. Повышенный	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно организовать групповую динамику для решения стратегических и оперативных управленческих задач; - проводить аудит человеческих ресурсов; - осуществлять диагностику организационной культуры; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями организации групповой динамики и командообразования для решения стратегических и оперативных управленческих задач; - современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; - навыками построения эффективных систем мотивации сотрудников. - владеть навыками использования принципов, методов управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, проведения аудита человеческих ресурсов.

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно
<p>1. Полно раскрыто содержание вопросов билета;</p> <p>2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами,</p>	<p>Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>1. В изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа;</p> <p>2. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа,</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после</p>

применять их в новой ситуации; 4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	исправленные по замечанию экзаменатора; 3. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.	нескольких наводящих вопросов; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.
Повышенный уровень сформированности компетенций		Пороговый уровень

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

6.3.1 Материалы для промежуточного тестирования

Тестирование по данной дисциплине не предусмотрено.

6.3.2 Тематика курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ

Написание курсовых работ (проектов) и контрольных работ по данной дисциплине не предусмотрено учебным планом

6.3.3 Примерные вопросы к экзамену

Код контролируемых компетенций: ПК-1.

1. Специфика продаж товара.
2. Специфика продаж услуг.
3. Влияние типа товара/услуг на поведение потребителя.
4. Формы продажи.
5. Личные продажи, их особенности и эффективность.
6. Выбор оптимальной стратегии продаж.
7. Принципы профессионального поведения сотрудника.
8. Влияние уровня квалификации продавца на эффективность продаж при индивидуальной продаже.
9. Типы клиентов в зависимости от психологических особенностей.
10. Установка первого контакта продавца и покупателя.
11. Создание атмосферы доверия при продаже.
12. Методы убеждения клиента.
13. Коммуникативная компетентность сотрудника.
14. Основные барьеры, мешающие коммуникации.
15. Работа с возражениями клиента.

16. Преодоление конфликтных ситуаций.
17. Использование личностных типологических особенностей сотрудника в процессе личной продажи.
18. Возможности повышения эффективности делового общения.
19. Этапы покупательской готовности.
20. Развитие способности прогнозировать ситуацию.
21. Распространенные ошибки при продаже.
22. Мотивация клиента в процессе продаж.
23. Слабые и сильные стороны телефонных коммуникаций.
24. Методы поиска клиентов. Преодоление личностных барьеров консультанта.
25. Приемы позитивного взаимодействия с клиентом по телефону.
26. Типы «телефонных» клиентов. «Телефонный» имидж организации.
27. Выявление потребностей клиента, возможности подстройки.
28. Техника использования вопросов.
29. Выявление наиболее высоких аргументов, подтверждающих преимущества услуги.
30. Корпоративная культура и имидж компании.
31. Влияние корпоративной культуры на процесс продажи.
32. Сотрудник как представитель компании.
33. Соответствие имиджа сотрудника имиджу компании.
34. Сотрудник как носитель ценностей организации.
35. Соблюдение корпоративных интересов, работа с постоянными и новыми клиентами

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Методические материалы по проведению экзамена

Цель – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура – проводится в форме собеседования с преподавателем во время экзаменационной сессии (экзамен). Студент получает экзаменационный билет и время на подготовку. По итогам экзамена выставляется оценка по традиционной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Содержание представляет перечень примерных вопросов к экзамену.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации: учебник для академического бакалавриата / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов; под ред. Г. Л. Тульчинского. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 233 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01178-4.
<https://www.biblio-online.ru/book/8967D344-6A11-4A3D-A5A7-D70846291F93>

Дополнительная литература:

1. Индина Т.А. СЕО 2.0. Тренинг руководителя нового поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2015 г.— 368 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-496-00855-6 <http://ibooks.ru/product.php?productid=342312>
2. Полякова И.Л. Организация тренингов: учебное пособие. — Оренбург: ОГУ 2015 г.— 103 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-7410-1349-6 <http://ibooks.ru/product.php?productid=353920>.

7.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Журнал «Управление развитием персонала» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal-25.html>
2. Журнал «Управление продажами» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal-4.html>
3. Журнал «Управление корпоративной культурой» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal-27.html>
4. HR-Portal [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://hr-portal.ru>
5. Журнал «Управление компанией» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.zhuk.net/>
6. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.ptpu.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- аудитория, оборудованная учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций и экраном;
- возможность пользования библиотекой и читальным залом, оснащенным компьютерной техникой для доступа к электронному каталогу библиотеки СГЭУ;
- компьютерные классы для всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей с доступом к базам данных Интернет.