

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения и конфликтология

Специальность: 43.02.16 Туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома
2023**

Рабочая программа дисциплины **Психология делового общения и конфликтология** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100. и ПООП.

Разработал: Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Рецензент: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: сформировать представление о видах социальных взаимодействий; механизмах взаимопонимания в общении; техниках и приемах общения, источниках, причинах, способах разрешения конфликтов; выработать умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- выявить взаимосвязь общения и деятельности;
- сформировать представление о целях, функциях, видах и уровнях общения;
- осознать роли и ролевые ожидания в общении;
- изучить механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения;
- освоить правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- выявить источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- освоить приемы саморегуляции в процессе общения;
- научиться применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость

результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.

Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Умения: определять актуальность нормативноправовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.

Знания: содержание актуальной нормативноправовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые

высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

После завершения курса студент должен

Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения

Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Изучается в 4 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Литература, История, Обществознание, Введение в специальность.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Экскурсионная деятельность, Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,

Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене.

Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	

Общая трудоемкость в часах	97
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	54
Лекции	34
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	27+16 (контроль)
Форма промежуточной аттестации	эк

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	34
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	54

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

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Введение в учебную дисциплину	5	2			3
2	Общение – основа человеческого бытия	7	4			3
3	Общение как восприятие людьми друг друга	13	6	4		3
4	Общение как взаимодействие					3
5	Общение как обмен информацией	11	4	4		3
6	Формы делового общения и их характеристики	11	4	4		3
7	Конфликт: его сущность и основные характеристики	13	6	4		3
8	Эмоциональное	7	4			3

	реагирование в конфликтах и саморегуляция					
9	Общие сведения об этической культуре	11	4	4		3
	Итого:	97	34	20		27+16
						43

5.2. Содержание:

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга.

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие.

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией.

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре.

Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Этические принципы общения.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Введение	Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности		- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.
2.	Общение – основа человеческого бытия	Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия» Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения		- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций
3	Тема 2.2.	Определите с какими		- тестирование; -

	Общение как восприятие людьми друг друга	закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)		устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций
4	Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя». Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?		- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций
5	Тема 2.4. Общение как обмен информацией	На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте		- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций

		<p>краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики</p>		
6	<p>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристик и</p>	<p>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?</p>		<p>- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций</p>
7	<p>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристик и</p>	<p>Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p>		<p>- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций</p>
8	<p>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</p>	<p>Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»</p>		<p>- тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций</p>
9	<p>Тема 4.1.</p>	<p>Рассмотрите значение</p>		<p>- тестирование; -</p>

	Общие сведения об этической культуре	нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере	устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций
--	--------------------------------------	---	--

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга

Самодиагностика по теме «Общение».

Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».

Самоанализ результатов тестирования.

Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема: Общение как обмен информацией

Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

Анализ ролевых игр.

Тема: Формы делового общения и их характеристики

Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

Анализ ролевых игр.

Тема: Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

Тема: Общие сведения об этической культуре

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4.

Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>

2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>

3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797>

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/7700>

5. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/864722>

б) дополнительная:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: [учеб. пособие для обучения студ. вузов] / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 189 с.

2. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина.– 2- е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017.– 295 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>

3. Ефимова, Д.В. Психология делового общения : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И.Найденова, В.В. Белолипецкий ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». - Пенза : ПензГТУ, 2013. - 232 с. : табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134>

4. Кукушин, В. С. Психология делового общения : учеб. пособие / В. С. Кукушин. - Изд. 2 - е, испр. и доп. - Ростов-на-Дону : МарТ : Феникс, 2010. - 364, [1] с.

5. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения для студентов вузов / Столяренко Людмила Дмитриевна, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012.- 218

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

<http://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации

<http://base.garant.ru/136248/> Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

<http://businesstravelrussia.ru/> Ассоциация бизнес-туризма

<http://www.astt.ru/> Ассоциация содействия туристским технологиям

<http://www.intacadem.ru/> Международная туристская академия

<http://www.rostourunion.ru/> Российский Союз Туриндустрии

<http://www.turbooks.ru/> Портал "Все о туризме"

<http://www.world-s.ru/> Информационно-туристический портал WORLD-S

<http://www.ttg-russia.ru/> Туристская деловая газета

<http://www.ratanews.ru/> RATA-news – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

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

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием:

посадочными местами по количеству обучающихся;

рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.