

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр магистратуры



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
\_\_\_\_\_ Турилова Е.А.  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Технологии продаж банковских продуктов

Направление подготовки: 38.04.08 - Финансы и кредит

Профиль подготовки: Финансы (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Булатова Э.И. (Кафедра финансовых рынков и финансовых институтов, Институт управления, экономики и финансов), bulatovaei@yandex.ru

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Способен осуществлять сбор, систематизацию и анализ информации о финансовых продуктах и услугах, их экономических характеристиках для формирования предложений, ориентированных на потребности и интересы клиента
ПК-4	Способен осуществлять подбор поставщиков финансовых услуг в соответствии с критериями отбора, разработанными на основании запроса клиента

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- теоретические основы финансовых продуктов и услуг, правовые нормы, определяющие порядок их выпуска и обращения.
- основные параметры предлагаемых на финансовом рынке финансовых продуктах и услугах.
- нормативные документы, регламентирующие вопросы доведения до потребителя информации о характеристиках финансовых продуктов и услуг.
- различные источники информации о финансовых продуктах и услугах.
- методы и инструментарий сбора и обработки финансово-экономической информации о финансовых продуктах и услугах
- экономические и юридические основы деятельности финансовых институтов.
- основные финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность поставщиков финансовых услуг.
- источники получения результатов рейтингования финансовых институтов.

Должен уметь:

- довести до потребителя информацию о сути финансовых продуктов, их преимуществах и предоставляемых возможностях.
- учитывать нормативные требования при раскрытии информации потребителям о сути предлагаемых финансовых продуктах и услугах.
- вести работу с различными источниками информации по предлагаемым на финансовых рынках продуктах и услугах.
- вести сбор, систематизацию, сегментацию актуальной информации о финансовых продуктах и услугах.
- профессионально, в доступной форме, разъяснить клиенту особенности функционирования поставщиков финансовых услуг.
- вести базовый анализ деятельности поставщиков финансовых услуг исходя из доступных показателей этой деятельности.
- вести поиск информации, характеризующей деловую репутацию поставщика финансовых услуг.

-

-

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.08 "Финансы и кредит (Финансы (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий))" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 44 часа(ов), в том числе лекции - 16 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 64 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 4 семестре.

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

**4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Банковские продукты и услуги	4	2	0	2	0	0	0	6
2.	Тема 2. Конкуренция на банковском рынке	4	2	0	2	2	0	0	8
3.	Тема 3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг	4	2	2	4	2	0	0	8
4.	Тема 4. Маркетинговые исследования рынка банковских продуктов и услуг	4	2	0	2	2	0	0	8
5.	Тема 5. Продвижение банковских продуктов	4	2	2	4	2	0	0	8
6.	Тема 6. Реклама банковских продуктов	4	2	0	2	2	0	0	8
7.	Тема 7. Система продаж банковских продуктов и услуг	4	2	2	4	2	0	0	6
8.	Тема 8. Правила продаж банковских продуктов и услуг	4	2	2	4	2	0	0	6
9.	Тема 9. Финансовое консультирование	4	0	2	4	2	0	0	6
	Итого		16	10	28	16	0	0	64

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Банковские продукты и услуги**

В рамках первого вопроса изучаются понятие, характеристика и специфика современных финансовых и банковских продуктов и услуг, предоставляемых различными финансовыми и кредитными учреждениями.

При изучении этапов разработки и совершенствования финансовых продуктов, рассматриваются стадии создания и доработки финансовых продуктов.

**Тема 2. Конкуренция на банковском рынке**

1. Сущность конкуренции на рынке финансовых услуг в условиях глобализации экономики и цифровизации экономики.

2. Направления стратегического развития банковской системы

3. Отличительные особенности банковской конкуренции

4. Механизм межбанковской конкуренции

5. Формирование системы конкурентной банковской политики

**Тема 3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг**

1. Содержание понятия "стратегия продаж". Виды стратегий продаж, их характеристики.

2. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.

3. Выбор и обоснование стратегии продаж.

4. Личная продажа, особенности ее использования в банках.
5. Продуктовая стратегия банка.
6. Ценовая стратегия банка.

#### **Тема 4. Маркетинговые исследования рынка банковских продуктов и услуг**

1. Сущность, необходимость и роль сегментации рынка финансовых и банковских продуктов и услуг.
2. Теоретические и практические основы маркетингового анализа рынка финансовых и банковских продуктов и услуг.
3. Управление спросом на финансовые и банковские продукты и услуги, в зависимости от состояния экономики региона и страны.

#### **Тема 5. Продвижение банковских продуктов**

1. Комплекс маркетинговых коммуникаций в кредитных организациях. Взаимодействие структурных банковских подразделений в рамках маркетинговой коммуникации.
2. Коммуникационная стратегия банка, её сущность, особенности, выбор.
3. Стимулирование сбыта финансовых и банковских продуктов и услуг в современных реалиях.

#### **Тема 6. Реклама банковских продуктов**

1. Сущность, необходимость и виды рекламной стратегии банка.
2. Необходимость PR- кампании для финансовых и банковских продуктов, ее роль в продвижении финансовых и банковских продуктов и услуг. Оценка эффективности проведения PR- кампаний
3. Роль репутации финансовых и кредитных организаций и методы управления ею.

#### **Тема 7. Система продаж банковских продуктов и услуг**

1. Построение системы продаж в сфере банковских услуг: содержание и отраслевые особенности
2. Особенности функционального взаимодействия системы продаж в корпоративной системе менеджмента коммерческого банка
3. Управление развитием системы продаж в корпоративной системе менеджмента коммерческого банка
4. Зарубежный опыт в технологии продаж банковских продуктов.
5. Банковская инфраструктура по обслуживанию рынка продаж.

#### **Тема 8. Правила продаж банковских продуктов и услуг**

1. Условия повышения эффективности продаж и удовлетворённости клиентов
2. Варианты продажи
3. Процедура продаж
4. Общие правила общения с клиентом (обслуживания)
5. Правила работы с ожиданием клиента
6. Правила выявления потребности клиента
7. Правила презентации продукта
8. Правила убеждения клиента и помощи в принятии решения
9. Правила работы с возражениями клиента
10. Работа с разными типами клиентов

#### **Тема 9. Финансовое консультирование**

1. Необходимость, сущность, направления финансового консультирования в современных условиях. Роль финансового консультирования в повышении финансовой грамотности клиентов и пользователей финансовыми и банковскими продуктами и услугами
2. Основные нормативно-правовые акты по финансовой грамотности
3. Технология проведения консультирования клиентов.

#### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

#### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

#### **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Официальный сайт справочно-правовой системы КонсультантПлюс - <https://consultant.ru>

Официальный сайт Центрального Банка РФ (Банка России) - <http://www.cbr.ru>

Электронно-библиотечная система Znanium.com - <https://znanium.com/catalog>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним. Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме в лекционном материале.
практические занятия	Практические занятия по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с устного опроса, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: - лекционному материалу темы; - литературным источникам, указанным по данной теме; - заданиям для самостоятельной работы. В связи с этим подготовка к семинарскому занятию заключается в том, чтобы до семинарского занятия: - изучить лекционный материал и литературные источники по теме; - выполнить задания для самостоятельной работы.
самостоятельная работа	Основной формой самостоятельной работы студента является изучение рекомендованной литературы, активное участие на практических занятиях. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, проработать конспекты лекций и их дополнить недостающим материалом. Выделить непонятные положения в конспекте и обратиться к литературе по изучаемой теме. Если этого будет недостаточно, то следует найти им объяснение вместе с преподавателем на консультациях. Одна из основных особенностей обучения заключается в том, что постоянный внешний контроль заменяется самоконтролем, активная роль в обучении принадлежит уже не столько преподавателю, сколько студенту. Зная основные методы научной организации умственного труда, можно при наименьших затратах времени, средств и трудовых усилий достичь наилучших результатов.
зачет	Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством контроля полученных знаний и навыков. В процессе подготовки выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед зачетом при необходимости.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

**12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.08 "Финансы и кредит" и магистерской программе "Финансы (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)".



### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.04.08 - Финансы и кредит

Профиль подготовки: Финансы (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

#### Основная литература:

1. Банковский менеджмент : учебник / Я.Ю. Радюкова, О.Н. Чернышова, А.Ю. Федорова [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 379 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/1014639. - ISBN 978-5-16-015011-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668636> (дата обращения: 13.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
2. Николаева, Т. П. Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт : учебное пособие / Т. П. Николаева. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 187 с. - ISBN 978-5-9765-2792-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1289695> (дата обращения: 13.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Рыманов, А. Ю. Корпоративное управление в банках : учебное пособие / А.Ю. Рыманов. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 111 с. - (Высшее образование: Магистратура). - DOI 10.12737/textbook\_5b163164ea5348.19062001. - ISBN 978-5-16-013675-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1735488> (дата обращения: 13.01.2023). - Режим доступа: по подписке.

#### Дополнительная литература:

1. Лapidус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : монография / Л.В. Лapidус. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 381 с. - (Научная мысль). - DOI 10.12737/monography\_5ad4a677581404.52643793. - ISBN 978-5-16-013607-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913635> (дата обращения: 13.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
2. Маркова, О. М. Операции сберегательных банков : учебное пособие / О. М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 288 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0616-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836608> (дата обращения: 13.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
3. Покаместов, И. Е. Факторинг : учебное пособие / И.Е. Покаместов, М.В. Леднев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 132 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/1058317. - ISBN 978-5-16-015797-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1893763> (дата обращения: 13.01.2022). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.03.02 Технологии продаж банковских продуктов*

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.04.08 - Финансы и кредит

Профиль подготовки: Финансы (с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.