

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

\_\_\_\_\_/ к.э.н., доцент Михайлова К.В.

Санкт-Петербург  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
  - 7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины
  - 7.2. Организация самостоятельной работы
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
  - 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** формирование системы знаний о технологии и принципах обслуживания, построении клиентоориентированных технологий и сервисных процессов, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей (учитывая построение взаимодействия с различными подразделениями сервисного предприятия), формирование навыков организации операционной деятельности контактной зоны предприятия сервиса с учетом содержательных особенностей его функционирования.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.14 «Сервисная деятельность» относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиенто-ориентированных технологий	<p>Знать: стандарты, прогрессивные формы, методы и технологию обслуживания потребителей, модель качества услуги, порядок построения сервисных процессов в контактной зоне предприятия в соответствии с его содержательной спецификой и применяемыми клиентоориентированными технологиями</p> <p>Уметь: определять результативность применения клиентоориентированных технологий сервисного предприятия; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определять целесообразность применяемых форм и методов сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; определять "разрывы" качества при построении обслуживания</p> <p>Владеть: навыками построения технологии обслуживания на основе клиентоориентированных технологий, оценки грамотности построения сервисных операций и процессов на предприятии в соответствии с его содержательной спецификой; определения ценности услуги для различных сегментов потребителей и «точек провала» при построении обслуживания</p>
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знать: порядок организации операционной деятельности контактной зоны предприятия сервиса, содержание и сущность организационно-технологических процессов обслуживания, технологию взаимодействия с различными типами потребителей в контактной зоне предприятия сервиса в соответствии с установленными принципами обслуживания</p> <p>Уметь: определять ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисного предприятия в процессе оказания услуг; осуществлять консультирование потребителей в контактной зоне предприятия сервиса</p> <p>Владеть: навыками определения сервисных операций в соответствии с должностными обязанностями работников контактной зоны, установления эффективного взаимодействия различными подразделениями сервисного предприятия в процессе обслуживания, применения методик консультирования потребителей в контактной зоне предприятия сервиса</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	Знать: технологическую документацию, регламентирующую сервисную деятельность предприятия; порядок взаимодействия с различными подразделениями сервисного предприятия и потребителями в процессе обслуживания с учетом установленных норм безопасности и охраны труда Уметь: разрабатывать технологические схемы и определять ключевые положения стандартов потребителей с учетом установленных норм безопасности и охраны труда Владеть: первичными навыками применения техники безопасности в процессе обслуживания, охраны труда персонала предприятия сервиса, работы в условиях возникновения нештатной ситуации на предприятии сервиса

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 2 семестр, курсовая работа – 2 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации работы контактной зоны.	10	8		30
1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	2	2		5
1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	4	2		10
1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.	4	4		15
Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия сферы сервиса.	16	10		27
2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.	10	6		17
2.2. Восприятие сервиса потребителем.	6	4		10
Раздел 3. Процессный подход к сервисной деятельности	10	10		23

при организации работы контактной зоны.				
Тема 3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей.	6	6		8
Тема 3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам.	4	4		15
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>36</b>	<b>28</b>		<b>80</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации работы контактной зоны.**

#### **Тема 1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»**

Основные понятия: сервис, сфера обслуживания, производители услуг, потребители услуг, оказание услуг. Сервисная деятельность как объект научного анализа. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Специфика сферы сервиса. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Классификация услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

#### **Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.**

Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Мировой и российский опыт становления и развития сферы сервиса.

Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.

#### **Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.**

Три уровня товара по Котлеру. Услуга как понятие. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Услуги как понятие. Терминология услуг. ГОСТ Р «Услуги населению. Термины и понятия». Отличительные свойства услуг от товара. Общие черты услуг по Котлеру. Потребительские свойства услуг. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса предприятия.

Услуга и сервисный продукт. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: элементы и их характеристика. Сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Планирование и создание сервисных продуктов. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в социально-культурной сфере. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.

### **Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия сферы сервиса.**

#### **Тема 2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.**

Базовая модель организации сферы услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности функционирования предприятий с

высокой и низкой степенью контакта. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Материально-техническое обеспечение контактной зоны.

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Общение: отношение специалиста по сервису и клиента, структура общения. Общение как отношение специалиста по сервису и клиента. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Особенности работы с различными типами потребителей. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.

Процесс контакта между исполнителем и клиентов. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Эффективные навыки персонального лидерства, принципы личностного роста сотрудника предприятия сферы сервиса. Особенности формирования и реализации клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.

Сервис-системная матрица: защищенное ядро, проницаемая система, реагирующая система. Зависимость требований к персоналу, фокусированию операций и технологическим инновациям от степени контакта клиент–сервисная система.

### **Тема 2.2. Восприятие сервиса потребителем.**

Модель качества услуги, основанная на разрыве. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.

Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания сервисного предприятия. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя. Применение классификаторов в сервисной деятельности.

## **Раздел 3. Процессный подход к сервисной деятельности при организации работы контактной зоны.**

### **Тема 3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей.**

Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта.

Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Факторы, влияющие на эффективность обслуживания потребителей в контактной зоне. Выявление удовлетворенности потребителей при построении процессов обслуживания.

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Области сервисных операций: управление предприятием, операционные процессы, стратегия, инфраструктура и продукт. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов и их отличительные особенности. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка и применение структурных схем в сервисе. Иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов.

### **Тема 3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам.**

Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Ключевые особенности реализации процессов. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

Безопасность услуги. Значение техники безопасности в сервисе. Обеспечение безопасности обслуживания потребителей в контактной зоне. Техника безопасности в процессе обслуживания потребителя. Первичный и вторичный инструктаж. Целевой и

внеплановый инструктаж. Технология работы в нестандартных ситуациях. Основные виды рисков в сервисной деятельности.

## 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/Наименование оценочного средства
1	2	3
1.1.	Модель ценности услуги Зейтамля. Адаптация услуги к современным требованиям спроса. Определение ценности услуги.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий, кейсов
1.2.	Эволюция становления и развития сервисной деятельности: мировой и российский опыт	СЗ/Дискуссия
1.3.	Основные формы и методы обслуживания в сервисной деятельности: преимущества, недостатки, характерные особенности, примеры сервисного обслуживания. Сравнительный анализ форм и методов обслуживания	СЗ/Подготовка презентаций
	Сервисный продукт в социально-культурном сервисе: структура и особенности.	СЗ/ Подготовка презентаций
2.1.	Структуризация сервисных контактов в соответствии с сервис-системной матрицей. Зависимость требований к персоналу и сервисным операциям в зависимости от степени контакта.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий
	Контактная зона предприятия в системе обслуживания потребителя. Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса.	СЗ/Подготовка презентаций, решение практических задач и индивидуальных заданий
	Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия сферы сервиса	СЗ/Коллоквиум
2.2.	Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса.	СЗ/Дискуссия
	Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности.	СЗ/Решение кейсов
3.1.	Разработка сервисного плана	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка технологического цикла по заданным условиям.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий
	Показатели качества услуги и сервисного продукта.	ПЗ/ Решение практических задач и индивидуальных заданий
	Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием.	ПЗ/ Решение практических задач и



		индивидуальных заданий
3.2.	Отличительные особенности сервисных процессов. Порядок декомпозиции сервисных процессов.	СЗ/Решение кейсов
	Обеспечение безопасности функционирования предприятия в сфере сервиса	ПЗ/ Решение практических задач и индивидуальных заданий

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

## 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1.3, 2.1,	Подготовка презентаций
1.2, 2.2	Подготовка к тематической дискуссии
1.1, 2.1, 3.1, 3.2	Разбор и анализ практических задач и индивидуальных заданий
1.1 – 2.2	Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы
2.1.	Подготовка к коллоквиуму
2.2, 3.1, 3.2	Решение кейсов
3.1 – 3.2	Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы
1.1 – 3.2.	Подготовка к сдаче экзамена
1.1 – 3.2.	Подготовка и написание курсовой работы

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Сервисная деятельность» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- тематическая дискуссия (тема № 1.2, 2.1);
- кейс-технологии (тема № 2.2, 3.1, 3.2);
- анализ конкретных ситуаций (тема № 1.1, 2.1, 3.1, 3.2);
- проблемный семинар (тема № 2.1).

**Тематическая дискуссия** - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

**Кейс-технологии** - включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

В рамках дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрены следующие кейсовые задания: «Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности»; «Разработка структурной схемы сервисного предприятия».

**Анализ конкретных ситуаций** - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

При анализе конкретных ситуаций рекомендуется рассмотрение проблемы с разных точек зрения и предложения различных способов ее решения.

**Проблемный семинар** – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Резник, Г.А.. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).	основная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>
Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 284 с. (Бакалавриат).	основная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM.</a>

Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество: Пособие/Д. Шоул.— 8, доп. и перераб.— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016.— 342 с.	дополнительная	-	<u>ЭБС</u> <u>ZNANIUM.</u>
Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин.— Москва : ИНФРА-М, 2019.— 319 с.	дополнительная	-	<u>ЭБС</u> <u>ZNANIUM.</u>
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с.	дополнительная	-	<u>ЭБС</u> <u>ZNANIUM.</u>
Кови, С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности: Пособие / Кови С., - 9-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 378 с.	дополнительная	-	<u>ЭБС</u> <u>ZNANIUM.</u>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 402 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> <p>Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая -1 шт., стол - 2 шт., тумба - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Экран с электропривод. 160x210 см - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным</p>	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## **11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).