

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	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Михайлова К.В.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.	4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины.	8
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.	11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....	11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	12
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний о технологии построения сервисных процессов, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей, формирование навыков организации эффективной работы контактной зоны с учетом особенностей функционирования предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.17 «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
ОПК-3. Способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: прогрессивные формы, методы и технологию обслуживания потребителей, модель качества услуги, порядок построения сервисных процессов в контактной зоне предприятия в соответствии с его содержательной спецификой, применяемыми технологиями и стандартами обслуживания Уметь: 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

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	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 в соответствии с установленными принципами и стандартами обслуживания; порядок разработки стандартов обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: определять ключевые требования к организации контактной зоны предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятия индустрии гостеприимства в процессе оказания услуг; осуществлять консультирование потребителей в контактной зоне предприятия индустрии гостеприимства, применять структурные схемы в гостиничном и ресторанном бизнесе, применять стандарты обслуживания с учетом особенностей различных потребительских сегментов

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 3 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	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны.	22	18		45
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	6	6		15

1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.	10	6		15
Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности.	14	12		31
2.1 Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	6	4		8
2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Восприятие сервиса потребителем.	4	4		15
2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.	4	4		8
Всего:	38	30		76
Экзамен				36
Всего по дисциплине:	38	30		112

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей. 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. Общая характеристика основных видов 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. Терминология услуги в соответствии с 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. Базовая модель организации сферы услуг. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в сфере гостеприимства.

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

Тема 1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.

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

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной зоны.

Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности.

Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в гостиничном и ресторанном бизнесе. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов.

Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.

Тема 2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Восприятие сервиса потребителем.

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. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества гостиничных услуг потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.

Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.

Правила бытового обслуживания населения. Общероссийские классификаторы услуг населению: ОКВЭД, ОКПД. Правила оказания различных видов услуг. Основные права потребителей при обслуживании.

Модель качества услуги, основанная на разрыве. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания. Разработка стандартов обслуживания в соответствии с индивидуальными особенностями конкретного типа потребителя.

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 нештатных 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
	Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий
1.4.	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
	Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности.	СЗ/Решение кейсов
	Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания	СЗ/Коллоквиум
2.1.	Разработка структурных схем сервисного обслуживания	ПЗ/Решение кейсов
	Разработка технологического цикла	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий
2.2.	Отличительные особенности сервисных процессов. Порядок	СЗ/Дискуссия,

	декомпозиции сервисных процессов.	решение кейсов
	Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий
2.3.	Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса.	СЗ/Дискуссия
	Обеспечение безопасности функционирования предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания	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, 1.4	Подготовка презентаций
1.2, 2.3	Подготовка к тематической дискуссии
1.1, 1.4 - 2.3	Разбор и анализ практических задач и индивидуальных заданий
1.1 – 1.4	Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы
1.4.	Подготовка к коллоквиуму
1.1, 1.4, 2.1, 2.2	Решение кейсов
2.1 – 2.2	Выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы
1.1 – 2.3.	Подготовка к сдаче экзамена

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, 2.2);
- кейс-технологии (тема № 1.1, 2.1, 2.2, 2.3);
- анализ конкретных ситуаций (тема № 1.1, 1.3 – 2.3);
- проблемный семинар (тема № 1.4).

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: «Адаптация услуги к современным требованиям спроса. Определение ценности услуги», «Разработка структурной схемы сервисного обслуживания», «Отличительные особенности сервисных процессов», «Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности».

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	-	ЭБС ZNANIUM.
Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 284 с. (Бакалавриат).	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество: Пособие/Д. Шоул.— 8, доп. и перераб. — Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. — 342 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 319 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Репин В.В. Процессный подход к управлению : моделирование бизнес-процессов / В.В.Репин, В.Г.Елиферов. — Изд. 3-е. — Москва : Стандарты и качество, 2005. — 404с. : ил.	дополнительная	9	-
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Кови, С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности: Пособие / Кови С., - 9-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 378 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com

5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org
---	---

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

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

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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	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)
4	Firefox 77.0.1 (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
Ауд. 207 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А, Ауд. 207

<p>меловая - 1 шт., стол - 1шт., шкаф - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 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, 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 - 2шт., тумба - 1шт.Компьютер в cIntel 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 курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<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, Ауд. 206</p>
<p>Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183x240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<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, Ауд. 409</p>
<p>Ауд. 201 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 175 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 2шт., тумба - 1шт.Компьютер ntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт.,</p>	<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, Ауд. 201</p>

Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт., Микшерный пульт - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Экран DRAPER BARONET 175/234 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
---	--

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).