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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«26» июня 2018 г.

ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ

Рабочая программа дисциплины

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

Составитель:
_____/ к.э.н. Василиха Д.Ф.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ 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 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

– формирование у обучающихся представлений об инновациях и связанных с ними понятиях;

– усвоение обучающимися знаний об управлении инновационным процессом;

– получение студентами навыков применения теоретических знаний об инновациях к конкретным видам сервисного обслуживания;

– убеждение обучающихся в том, что ни один бизнес не может быть конкурентоспособным без перманентного использования разнообразных инноваций;

– обоснование связи между проблемами модернизации страны и повсеместным внедрением инноваций.

Задачи:

– формирование у обучающихся знаний в области терминологии, методов и методологии дисциплины;

– дать классификацию видов инноваций по различным критериям;

– проиллюстрировать управление инновационным процессом конкретными примерами из различных видов сервиса;

– охарактеризовать тенденции развития сферы сервиса в нашей стране и в мире с учетом влияния на нее инноваций;

– ввести в обиход обучающихся знания и умения, связанные с разработкой и внедрением инновационной стратегии;

– установить связь между успешной реализацией инновационной стратегии и ее информационным обеспечением; подчеркнуть роль современных информационных технологий;

– сформулировать требования, предъявляемые к менеджерам и другим участникам инновационного процесса;

– обсудить содержание входящего в жизнь словосочетания «инновационный стиль жизни» и других примеров расширительного толкования понятий инновация и модернизация;

– установить взаимосвязь между ширящимся в мире процессом глобализации и различными аспектами инноваций;

– познакомить обучающихся с наиболее эффективными приемами инновационного менеджмента, управления инновационными рисками и оценки эффективности инноваций;

– способствовать выбору обучающимися инновационных идей для включения их разработок в выпускные работы бакалавров.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.11 «Инновации в сервисе» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-3 – готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Третий уровень (продвинутый) (ПК-3) – 3	Знать: источники научно-технической информации и ресурсы по доведению инновационных идей до стадии рыночного продукта/услуги в России и за рубежом З3 (ПК-3) Уметь: искать, отбирать и анализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт инновационной деятельности в сервисе У3 (ПК-3) Владеть: навыками анализа источников научно-технической информации, применения в профессиональной среде отечественного и зарубежного опыта инновационной деятельности В3 (ПК-3)
ПК-5 – готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Первый уровень (пороговый) (ПК-5) –1	Декомпозиция II Знать: основные признаки инноваций (новизна идеи, техническая осуществимость, востребованность рынком); основные положения разработки инновационных проектов в сфере сервиса З1 (II) (ПК-5) Уметь: применять проектные методы разработки инновационной идеи, инновационного продукта в сфере сервиса; обосновывать целесообразность инновационных проектов У1 (II) (ПК-5) Владеть: технологиями инновационного проектирования; технологиями реализации инновационного проекта с учетом особенностей диффузии инновационного продукта В1 (II) (ПК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Инновации как объект управления	2	2		8
Тема 2. Мировые тенденции и инновационное развитие России в условиях глобализации	2	2		12
Тема 3. Управление инновационным процессом	3	4		15
Тема 4. Специфика инноваций в сервисе	3	5		15
Тема 5. Расширительное толкование понятия «инновация».	3	4		12
Тема 6. Роль инноваций в постиндустриальную эпоху	3	4		10

Тема 7. Инновации в управлении	3	6		10
Тема 8. Модернизация общества как следствие инновационного развития	3	5		8
Всего по дисциплине:	**22**	**32**	**-**	**90**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Инновации как объект управления.

Теория нововведений Дж. Шумпетера. Понятия «инновация», «инновационный процесс» и др. Классификация инноваций по различным критериям. Понятие «инновационного контура», туризм - как пример инновационного контура для России в XIX веке. Путь от инновационной идеи к ее воплощению, основные этапы создания нового продукта/услуги. Прикладные научные исследования, прогнозирование, конкурентный анализ, проблемные точки бизнеса и «человеческий ресурс» - как основные источники инновационных идей. Интеллектуальная собственность и способы защиты объектов интеллектуальной собственности. Роль бизнес-плана в получении инвестиций для реализации инновационной идеи.

Тема 2. Мировые тенденции и инновационное развитие России в условиях глобализации

Содержание темы: цели инновационного развития в системе ценностных ориентиров социально-экономической политики государства. Опыт инновационного развития США, Японии и др. странах. Органы государственного регулирования инновационной деятельности России. Источники финансирования. Формирование государственной инновационной инфраструктуры. Государственный мониторинг и прогнозирование инновационных процессов в России и за рубежом. Государственная экспертиза инновационных проектов. Ведение государственной статистики инноваций. Механизм развития внутренней и международной конкуренции. Глобальные факторы, влияющие на инновационную активность в России. Иностранные инвестиции и инновации: неоднозначное влияние иностранного капитала на экономику принимающей страны. Инновационная восприимчивость предприятий сервиса. Связанность ближайших и перспективных задач инновационного развития России на общенациональном, региональном, муниципальном и отраслевом уровнях. Государственно-частное партнерство в инвестиционном процессе.

Тема 3. Управление инновационным процессом.

Понятие и содержание инновационных процессов. Понятие инновационного проекта, проектный менеджмент. Объекты управления в инновационном процессе. Развитие персонала и развития организации – важнейшие взаимосвязанные объекты управления в ходе инновационного процесса; понятие R&D (Research and Development), различные подходы к организации R&D. Инновационная стратегия. Главные цели бизнеса в стратегической перспективе и основные средства их достижения. Стратегическое планирование, «внешняя» и «внутренняя» составляющие стратегии. Конкретизация целей инновационной стратегии. Обобщенная схема разработки, реализации и модернизации стратегии. Роль конкурентной борьбы в успехе стратегии. Конкретизация целей инновационной стратегии. Конкретизация целей инновационной стратегии. «Партисипативный эффект». Мониторинг проекта и адаптация стратегических шагов на основе его результатов. Информационное обеспечение инновационного процесса. Роль современных IT. Источники ошибок. Эффективность инноваций. Многоцелевая оптимизация инновационного процесса. Функционально-стоимостной анализ инновационного процесса. Требования к инновационным менеджерам.

Тема 4. Специфика инноваций в сервисе.

Сервис как мобильно развивающаяся отрасль. Инновационные процессы в сервисе. Перспективные инновационные проекты в сервисе.

,Разработка и реализация концепции нового бизнеса в сервисном обслуживании (ресторана, отеля, event-проекта и т.п.).

Технологические инновации. Современные информационные технологии, использование интернета; «интеллектуальное» оборудование («умный дом»). Создание и администрирование клиентских баз, данных как элемент CRM-технологий (Customer Relationship Management). Компьютерные гиды, экскурсовод и перевозчики; аудиогиды, совмещенные с GPS-навигаторами.

Другие высокие технологии в сервисе. Оборудование, инструменты и химические средства для уборки, стирки, мытья посуды и т.п.

Нанотехнологии на вооружении сервиса. Новые учебные технологии: IT, дистанционное обучение, психологические тренинги и нейролингвистическое программирование, балльно-рейтинговые системы и т.д. Новые материалы, в том числе - произведенные с применением нанотехнологий: красители, пропитки, нетканые материалы, строительные материалы, пищевые продукты и добавки, произведенные по современным технологиям, защитные мази и кремы.

Выставочные технологии: мультимедиа, замена бумажных информационных и раздаточных материалов цифровыми носителями; мастер-классы; перфомансы; шоу и флеш-мобы для привлечения внимания посетителей к экспонатам. Оборудование и одежда для спорта.

Социальные технологии: облегчение жизни и социальной реабилитации инвалидов, решение транспортных проблем, новые методы озеленения больших городов («вертикальный парк» и т.д.), включение IT в жизнь все большего количества людей («электронное правительство», «технология одного окна» для решения проблем взаимоотношения граждан с чиновниками и др.) Художественные промыслы и прикладное искусство. Старые и новые архитектурные сооружения, вызывающие неоднозначное восприятие.

Управленческие инновации: оптимизация оргструктуры предприятия, использование различных приемов инновационного менеджмента. Сбытовые и коммерческие инновации: методы распространения продуктов/услуг, борьба за лояльность потребителя, переориентация (диверсификация) социокультурного бизнеса в условиях падения или роста спроса, изменения курсов валют, изменений визовой и таможенной политики и пр.

Тема 5. Расширительное толкование понятия «инновация».

Инновационный стиль жизни: научное мировоззрение, использование высоких технологий, поиск и внедрение инноваций в бизнесе, рациональность потребительского поведения, участие в меценатской и благотворительной деятельности, экологическое мышление, предпочтение активным в интеллектуальном и физическом отношении видам отдыха и т.п.

Отрицательные аспекты инновационного стиля жизни: нарушение прав на частную жизнь, ненадежность высоких технологий, опасные экстремальные развлечения: streetracing, паркур и др. Инновации, не мотивированные «предпринимательским духом»: современные формы театрального, изобразительного, музыкального и других видов искусства, телевидения и шоу-бизнеса; социальные и политические инновации, политтехнологи, политкорректность и воспитание толерантности.

Инновации в СМИ: использование сети Интернет (блоги, твиттер, web-камера и т.п.), интерактивные методы исследования общественного мнения. Движения волонтеров: информационное обслуживание туристов, помощь нуждающимся, экологические акции. Демографические инновации: «материнский капитал», вовлечение молодежи в жизнь общества и государства, Селигерский форум и т.п.

Инновации в образовании и науке. Болонский процесс. Современные образовательные технологии. Привлечение студентов к участию в исследованиях и в бизнесе. Включенное обучение. Университетская модель развития науки – против традиционной академической.

Инновации в здравоохранении, медицине и профилактике болезней: высокотехнологичные методы диагностики и лечения, медицинские базы данных и дистанционное консультирование, корпоративная культура и мода на здоровый образ жизни, премии за здоровый образ жизни (за отказ от курения, за сброшенный вес и т.п.). Экзотические методы лечения: арт-терапия, иппотерапия и т.п. инновации в музейном и выставочном деле. Технологии консервации и реставрации памятников.

Инновации в спорте, физической культуре, фитнесе: тренажеры, спортивное питание, оборудование, одежда, изменение правил соревнований и т.п.

Тема 6. Роль инноваций в постиндустриальную эпоху.

Ключевая роль сферы услуг в функционировании инновационной экономики и анализ уровня ее развития в мире и в России. Меры, способствующие развитию инновационной экономики в России. Технический прогресс изменяет спрос и предложение на рынке; резкое увеличение вложений в НИОКР; направление развития международных рынков услуг; ускоренное изменение технологий предоставления услуг. Насыщение внутренних рынков; быстрый технологический прогресс; Усиление конкуренции, опережающий рост экспорта; тенденция глобализации НИОКР, существенное обострение конкуренции на рынке сервисных услуг; возрастающая тенденция глобализации мировой экономики; сокращение инновационных циклов и высокая стоимость подготовки производства новых видов сервисных услуг; - необходимость захвата глобальных рынков, как цель оправдания больших инновационных вложений; мощный потенциал НИОКР, критериями успеха на рынке становится техническая компетентность и темп инноваций; развитие компьютерных сетей и практическое смыкание НИОКР, маркетинга, производства в реальном масштабе времени.

Тема 7. Инновации в управлении.

Эволюция менеджмента. Внедрение принципов «всеохватывающего управления качеством» (Total Quality Management) и оптимизация бизнес-процессов (Business Process Improvement). Обязательность следования стандартам группы ISO-9000 для предприятий, стремящихся к сохранению своей конкурентоспособности. Современные принципы мотивации персонала. Управление инновационными рисками. Экологический менеджмент. Группа стандартов ISO-14000.

Тема 8. Модернизация общества как следствие инновационного развития.

Различия между модернизированным и традиционным обществом. Основоположники современных представлений о модернизации. Вехи европейской и мировой модернизации. Факторы, влияющие на характер и темпы модернизации. Этапы модернизации России. Перспективы и сценарии.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.	СЗ Определение основных понятий теории нововведений Дж.Шумпетера	Тематическая дискуссия
2.	СЗ Выявление инноваций в современной экономике России и за рубежом	Семинар
3.	СЗ. Понятие «инновационный проект» применительно к сфере сервиса	Семинар
4	СЗ. Инновационный турпродукт и экскурсионные маршруты	Семинар

	СЗ. Концепции ресторанного бизнеса и их обновление	Семинар
	СЗ. Использование современных информационных технологий в сфере сервиса	Семинар
	СЗ. Инфраструктурные инновации	Семинар
5.	СЗ. Инновации, не мотивированные «предпринимательским духом»	Семинар
	СЗ. Инновации в образовании, науке, выставочном деле	Семинар
6.	СЗ. Признаки постиндустриального общества	Семинар
	СЗ. Сфера сервиса в условиях глобализации	Семинар-диспут
7.	СЗ. Современные методы управления (TQM, BPI, CRM и др.)	Семинар
	СЗ. Управление инновационными рисками	Семинар
8.	СЗ. Модернизация общества как следствие инновационного развития	Семинар-диспут

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

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 установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится 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 -4	Углубленный анализ научно-методической литературы
5-8	Выполнение самостоятельной работы по теме занятия (доклада)
1-8	Подготовка к дискуссии
6, 8	Подготовка к семинару-диспуту
1 - 8	Подготовка к экзамену (изучение списка контрольных вопросов)

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Инновации в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (темы № 5, 6, 8);
- проблемный семинар (темы № 4, 5, 7);
- семинар-диспут (темы №6, 8)
- мозговая атака (тема №4)

В отличие от лекции-беседы при проведении лекции-дискуссии преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы учащихся на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Определяющим признаком проблемной лекции является постановка и разрешение учебных проблем с различной степенью приобщения к этому обучаемых.

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 обучающихся в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Семинар-диспут как прием позволяет использовать систему логически обоснованных доводов для воздействия на мнения, позицию участников учебной группы в процессе непосредственного общения. Сопоставляя противоположные мнения участников, можно увидеть проблему с разных сторон, уточнить взаимные позиции и тем самым уменьшить сопротивление восприятию новой информации, нивелировать скрытые конфликты, поскольку в процессе открытых высказываний появляется возможность устранить эмоциональную предвзятость в оценке позиции участников, выработать групповое решение или групповую поляризацию

Мозговая атака или мозговой штурм – это метод коллективного генерирования идей и конструктивной их проработки для решения проблемы.

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
Орловская, В.П. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие / В.П.Орловская, В.И.Фомичев; СПбГИЭУ .— Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2011 .— 207 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	65	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Инновации [Электронный ресурс] : Учебное пособие / А.В. Барышева, К.В. Балдин, И.И. Передеряев; Под общ. ред. проф., д.т.н. А.В. Барышевой. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 384 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.
Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Алексеев А.А. — 2-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 259с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Основная		ЭБС Юрайт.
Баранчеев, В. П. Управление инновациями в 2 т [Электронный ресурс] : Учебник / Баранчеев В.П., Масленникова Н.П., Мишин В.М. — 3-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 783с. — (Бакалавр. Академический курс)	Дополнительная		ЭБС Юрайт.
Дубина, И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Дубина И.Н. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 372 с.— (Университеты России)	Дополнительная		ЭБС Юрайт.
Инновационная политика [Электронный ресурс] : Учебник / Л. П. Гончаренко [и др.] ; под ред. Л. П. Гончаренко .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 502с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Дополнительная		ЭБС Юрайт.
Черников, В.Г. Инновации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2016. — 193 с.	Дополнительная		ЭБС BOOK.ru.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – 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.unecon.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.

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)

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.

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).