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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«___»_____20___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. Михайлова К.В.

Санкт-Петербург
2019

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 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	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
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 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*
1.3, 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. Первоклассный 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 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.

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

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.	
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.	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
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.	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
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.,	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

Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт., Микшерный пульт - 1 шт., Микшер-усилитель TA-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).