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» июня 2018 г.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н. Михайлова К.В.

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 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 7
7.2 Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний о процессах сервиса, обеспечивающих предоставление услуг различным типам потребителей, о прогрессивных формах и методах обслуживания, формирование навыков организации эффективной работы контактной зоны с учетом особенностей функционирования гостиничного предприятия и различных типов потребителей.

Задачи:

- сформировать у обучающихся представление о сущности, структуре, содержании и отличительных особенностях сервисных процессов;
- сформировать у обучающихся практические умения и навыки предоставления услуг (в том числе при организации функционирования контактной зоны гостиничного предприятия) различным типам потребителей в соответствии с условиями обслуживания и особенностями функционирования предприятия сферы сервиса, включая порядок построения эффективных взаимодействий с сервисным персоналом;
- дать представление о ключевых положениях нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятий гостеприимства;
- дать представление о прогрессивных формах и методах сервисного обслуживания, особенностях их применения в сервисной деятельности различных предприятий;
- сформировать у обучающихся практические умения и навыки разработки технологических и структурных схем обслуживания потребителей гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б «Сервисная деятельность» относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от 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)
ОК-6 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия	Третий уровень (продвинутый) (ОК-6) – 2	**Декомпозиция II** **Знать:** особенности работы в контактной зоне гостиничного предприятия, содержание и сущность организационно-технологических процессов обслуживания, принципы и методы индивидуального обслуживания населения З3 (II) (ОК-6) **Уметь:** эффективно взаимодействовать с коллективом при обслуживании различных типов потребителей в соответствии с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями У3 (II) (ОК-6) **Владеть:** навыками работы с сотрудниками и потребителями с психологическими, социальными,

		этническими, конфессиональными и культурными различиями В3 (II) (ОК-6)
ОПК-3 – готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Второй уровень (углубленный) (ОПК-3) – 2	**Знать:** нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую сервисную деятельность предприятий гостеприимства З2 (ОПК-3) **Уметь:** разрабатывать технологические схемы обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративный кодекс гостиничного предприятия, структурные схемы сервисных процессов гостиничного предприятия У2 (ОПК-3) **Владеть:** методами разработки технологических схем обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративного кодекса гостиничного предприятия, структурных схем сервисных процессов гостиничного предприятия В2 (ОПК-3)

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, 4 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				
Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны.				
Тема 1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	4	4		9
Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	8	4		9
Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности	10	8		9
Тема 1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия	8	14		9
Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности. Регулирование сервисной деятельности предприятий гостеприимства.				
Тема 2.1 Сервисная деятельность как процесс	10	14		9
Тема 2.2. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.	2	4		9
Экзамен				36
Всего по дисциплине:	42	48		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

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. 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 в гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. 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.

Классификация услуг. Общая характеристика основных видов услуг.

Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.

Три уровня товара по Котлеру. Эволюция услуг и представлений об услугах. 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. Базовая модель организации сферы услуг. Уровни сервисного продукта: базовый уровень и вторичный уровень. Вторичный уровень сервисного продукта: элементы и их характеристика. Сопутствующие и дополнительные услуги, их ключевые характеристики. Особенности и специфика формирования сервисных продуктов в социально-культурной сфере.

Этапы процесса разработки услуги. Основные принципы разработки и создания услуги. Концепция жизненного цикла услуги/сервисного продукта. Восприятие сервиса потребителем. Модель качества услуги, основанная на разрыве.

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

Тема 1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия.

Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Общение как взаимовлияние. Общение как 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 в зависимости от социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Особенности работы с различными типами потребителей в зависимости от психологических особенностей.

Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Процесс контакта между исполнителем и клиентов. 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. Стандарты обслуживания. Система стандартов обслуживания сервисного предприятия.

Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности. Регулирование сервисной деятельности предприятий гостеприимства.

Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс.

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Формы и методы обслуживания. 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.

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.

Тема 2.2. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.

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

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/ Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1.	Определение ценности услуги.	ПЗ/Решение кейсов
	Модель ценности услуги Зейтамля. Адаптация услуги к современным требованиям спроса.	ПЗ/Решение кейсов
1.2	Эволюция сервисной деятельности в постиндустриальной экономике: мировой опыт	СЗ/Дискуссия
	Эволюция сервисной деятельности в России	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, решение практических задач

	Сервисный продукт в социально-культурном сервисе: структура и особенности.	СЗ/ Подготовка презентаций, решение практических задач
	Показатели качества услуги и сервисного продукта.	ПЗ/Решение кейсов
	Исследование жизненного цикла сервисного продукта	ПЗ/Решение кейсов
1.4.	Контактная зона предприятия в системе обслуживания потребителя. Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса.	СЗ/Подготовка презентаций, решение практических задач
	Разработка структурной схемы сервисного предприятия.	СЗ/Дискуссия
	Разработка технологических схем сервисных процессов контактной зоны предприятия по заданным условиям.	ПЗ/Решение кейсов
	Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности.	ПЗ/Решение кейсов
	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
	Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса.	СЗ/Дискуссия
	Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия сферы сервиса	СЗ/Коллоквиум
2.1.	Исследование основных параметров процессов сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ	ПЗ/Решение кейсов
	Основы описания и проектирования процессов сервиса.	ПЗ/Решение кейсов
	Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при приеме и оформлении заказа	ПЗ/Решение кейсов
	Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при исполнении и выдаче заказа	ПЗ/Решение кейсов
	Отличительные особенности сервисных процессов гостиничного предприятия.	СЗ/Дискуссия
	Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием.	ПЗ/Решение кейсов
	Порядок декомпозиции сервисных процессов.	ПЗ/Решение кейсов
2.2.	Правила и стандарты сервисной деятельности в нештатных ситуациях. Обеспечение безопасности деятельности гостиничного предприятия.	ПЗ/Решение кейсов
	Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Основные права потребителей.	ПЗ/Решение кейсов

* 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
1.3,1.4	Подготовка презентаций
1.1-1.3	Подготовка к контрольной точке
1.2, 1.4, 2.1	Подготовка к тематической дискуссии
1.4	Подготовка к проблемному семинару
1.3,1.4	Решение ситуационных задач
1.4-2.2.	Подготовка к контрольной точке
1.1-2.2.	Подготовка к экзамену

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании 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 № 1.2,1.4,2.1.);
- кейс-технологии (тема № 1.1., 1.3-2.2)
- анализ конкретных ситуаций (тема № 1.4, 2.1)
- 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.

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.

Решение ситуационных задач предполагает соотнесение конкретных примеров сервисных услуг и продуктов с элементами сервис-системной матрицы на основе определения степени контакта клиент-канал обслуживания.

При анализе конкретных ситуаций рекомендуется отразить следующие позиции: преимущества, недостатки, характерные особенности, конкретные примеры сервисного обслуживания, инновационные примеры по каждой форме/методу обслуживания.

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 .— 8, доп. и перераб .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 342 с	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 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 тппа, 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).