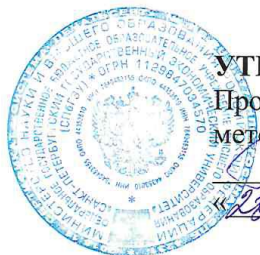


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

*Шубаева В.Г.* /Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ СИСТЕМ В  
СЕРВИСЕ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Сервисная экономика: международные рынки услуг
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составитель:

\_\_\_\_\_/ к.э.н., доцент Орловская В.П.

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.....	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины. .	7
7.2. Организация самостоятельной работы.....	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
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.....	13
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	14

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** изучение вопросов, охватывающих основные теоретические и прикладные аспекты управления взаимоотношениями с клиентами, основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений, а также освоение современных программных средств, используемых для управления клиентской базой с учетом перспективы развития клиентоориентированных технологий.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Ф13 Развитие клиентоориентированных систем в сервисе, относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p>Знает: культурные особенности и традиции различных социальных групп, их влияние на взаимодействие с другими людьми, на организацию процесса обслуживания</p> <p>Умеет: использовать знания о культурных особенностях и традициях различных социальных групп для организации эффективного процесса сервиса, находит в них источник для саморазвития и оптимального решения проблем организации сервиса</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знает: возможности использования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов для построения успешной коммуникации с потребителем и организации клиентоориентированного сервиса Умеет: конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей с целью построения успешной коммуникации с потребителем и организации клиентоориентированного сервиса
ПК-2. Способен осуществлять руководство и организовать работу сервисного предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия	ПК-2.2. Использует практики клиентоориентированного сервиса	Знает: теоретические и прикладные аспекты управления взаимоотношениями с клиентами, основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений в сервисе, а также характеристики современных программных средств, используемых для управления клиентской базой Умеет: реализовывать клиентоориентированный подход к сервису, выстраивать процесс разработки CRM-стратегии, процесс создания ценности, оценивать эффективность CRM-системы, использовать информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП 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 тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
I	2	3	4	5
Тема 1. Теоретические аспекты	2	4		14

клиентоориентированного подхода				
Тема 2. CRM-концепция в формировании клиентурных отношений	2	6		14
Тема 3. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	2	8		16
Тема 4. Задачи и функции CRM-систем	2	8		16
Тема 5. Рынок CRM-систем	2	8		16
Тема 6. Оценка эффективности внедрения CRM-системы на сервисном предприятии	2	6		16
Экзамен				
<b>Всего по дисциплине:</b>	12	40		92

\*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. Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода***

Введение в дисциплину. Основные термины и определения. Подходы к определению клиентоориентированности. Понятие клиентоориентированности. Сущность и признаки клиентоориентированной компании. Основные изменения в понимании потребителя в маркетинге впечатлений. Новые стратегии и технологии работы с потребителем. Культурные особенности и традиции различных социальных групп, их влияние на взаимодействие с другими людьми, на организацию процесса обслуживания. Возможности использования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов для построения успешной коммуникации с потребителем и организации клиентоориентированного сервиса. Клиентоориентированная компания: взгляд со стороны клиента. Клиенториентированная компания: культура, особенности, структура. Особенности организационной культуры клиентоориентированной компании.

### ***Тема 2. CRM-концепция в формировании клиентурных отношений***

Основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений в сервисе. Понятие CRM. Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы. Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса. Виды стратегий ('административная', 'маркетинговая', 'инвестиционная' (или 'продуктовая') и 'клиенториентированная') и их роль в формировании клиентурных отношений. Процесс разработки CRM-стратегии.

### ***Тема 3. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами***

Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM. Структура информационных процессов в рамках CRM. Автоматизация и стандартизация управления отношений с клиентами Появление первых информационных систем класса CRM. CRM-система как прикладное программное обеспечение для сервисных организаций.

#### **Тема 4. Задачи и функции CRM-систем**

Клиентские базы данных в CRM-системах. Типы CRM-систем. Принципы построения и критерии выбора CRM-систем. Обзор функциональных возможностей top-10 CRM-систем. Основные преимущества CRM-систем. Использование средств аналитики в CRM (нейронные сети, деревья решений, Data Mining).

#### **Тема 5. Рынок CRM-систем**

Характеристики современных программных средств, используемых для управления клиентской базой. Рынок CRM-решений за рубежом. Обзор CRM-решений в России.

#### **Тема 6. Оценка эффективности внедрения CRM-системы на сервисном предприятии**

Обоснование выбора CRM-системы. Процесс внедрения CRM-системы. Оценка потребности в экономических ресурсах для работы CRM-системы. Организация бизнес-процессов организации взаимодействия с клиентами. Формирование показателей эффективности взаимодействия с клиентами.

## **6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Клиенториентированная компания: культура, особенности, структура	ПЗ / Собеседование
1	Возможности использования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов для построения успешной коммуникации с потребителем и организации клиентоориентированного сервиса	ПЗ / Решение типовых ситуаций
2	Основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений в сервисе.	ПЗ / Доклады
2	Процесс разработки CRM-стратегии.	ПЗ / Собеседование
3	Структура информационных процессов в рамках CRM.	ПЗ / Решение типовых ситуаций
3	Автоматизация и стандартизация управления отношений с клиентами	ПЗ / Доклады
4	Обзор функциональных возможностей top-10 CRM-систем.	ПЗ / Практическая работа
4	Принципы построения и критерии выбора CRM-систем.	ПЗ / Доклады
5	Рынок CRM-решений в России за рубежом	ПЗ / Практическая работа
5	Характеристики современных программных средств, используемых для управления клиентской базой.	ПЗ / Собеседование

6	Процесс и оценка внедрения CRM-системы.	ПЗ / Практическая работа
---	---	--------------------------

\* 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 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.

Методическое обеспечение самостоятельной работы, в т.ч. для обучающихся с использованием ДОТ и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлено:

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Управление конкурентоспособностью предприятий сервиса» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ [de.unecon.ru/](http://de.unecon.ru/)

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	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к собеседованию
2	Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада. Подготовка к собеседованию
3	Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада. Подготовка эссе
4	Подготовка к практическому занятию. Подготовка доклада.
5	Подготовка к практическому занятию. Подготовка к собеседованию. Подготовка реферата
6	Подготовка к практическому занятию.

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

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Развитие клиентоориентированных систем в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция с заранее запланированными ошибками (тема № 1);
- лекция-дискуссия (темы № 2, 3);
- проблемная лекция (тема № 6).

В **лекции-дискуссии** преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях



убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых студентов. Также студентам предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить их, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Положительным в дискуссии является то, что студенты соглашались с точкой зрения преподавателя с большой охотой скорее в ходе дискуссии, нежели во время беседы, когда преподаватель лишь указывает на необходимость принять его позицию по обсуждаемому вопросу. Данный метод позволяет преподавателю видеть, насколько эффективно студенты используют полученные знания в ходе дискуссии. Отрицательное же то, что студенты могут неправильно определять для себя область изучения или не уметь успешно обсуждать возникающие проблемы. Поэтому в целом занятие может оказаться запутанным. Студенты в этом случае могут укрепиться в собственном мнении, а не изменить его. Выбор вопросов для активизации слушателей и темы для обсуждения, составляется самим преподавателем в зависимости от конкретных дидактических задач, которые преподаватель ставит перед собой для данной аудитории.

**Лекция с заранее запланированными ошибками** подходит для развития у студентов умений оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, вычленять неверную или неточную информацию. Подготовка преподавателя к лекции состоит в том, чтобы заложить в ее содержание определенное количество ошибок содержательного, методического или поведенческого характера. Список таких ошибок преподаватель приносит на лекцию и знакомит с ними студентов только в конце лекции. Подбираются наиболее часто допускаемые ошибки, которые делают как студенты, так и преподаватели в ходе чтения лекции. Преподаватель проводит изложение лекции таким образом, чтобы ошибки были тщательно скрыты, и их не так легко можно было заметить студентам. Это требует специальной работы преподавателя над содержанием лекции, высокого уровня владения материалом и лекторского мастерства. Задача студентов заключается в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте замеченные ошибки и называть их в конце лекции. На разбор ошибок отводится 10-15 минут. В ходе этого разбора даются правильные ответы на вопросы - преподавателем, студентами или совместно. Количество запланированных ошибок зависит от специфики учебного материала, дидактических и воспитательных целей лекции, уровня подготовленности студентов. Опыт использования лекции с заранее запланированными ошибками показывает, что студенты, как правило, находят задуманные ошибки (преподавателем проводится сверка со списком таких ошибок). Нередко студенты указывают и такие ошибки, которые были невольно допущены преподавателем, особенно речевые и поведенческие. Преподаватель должен честно признать это и сделать для себя определенные

выводы. Все это создает атмосферу доверия между преподавателем и студентами, личностное включение обеих сторон в процесс обучения. Элементы интеллектуальной игры с преподавателем создают повышенный эмоциональный фон, активизируют познавательную деятельность студентов. Лекция с запланированными ошибками выполняет не только стимулирующую функцию, но и контрольную. Преподаватель может оценить уровень подготовки студента по предмету, а тот, в свою очередь, проверить степень своей ориентации в материале. С помощью системы ошибок преподаватель может определить недочеты, анализируя которые в ходе обсуждения со студентами, он получает представление о структуре учебного материала и трудностях овладения им. Выявленные студентами или самим преподавателем ошибки могут послужить для создания проблемных ситуаций, которые можно разрешить на последующих занятиях. Данный вид лекции проводится в завершение темы учебной дисциплины, когда у студентов сформированы основные понятия и представления. Лекции с запланированными ошибками вызывают у студентов высокую интеллектуальную и эмоциональную активность, т.к. студенты на практике используют полученные ранее знания, осуществляя совместную с преподавателем учебную работу. Помимо этого, заключительный анализ ошибок развивает у студентов теоретическое мышление.

**Проблемная лекция.** В отличие от информационной лекции, на которой студенты получают интерпретированную преподавателем информацию, на проблемной лекции, новый теоретический материал подается как неизвестное, которое необходимо открыть, решив проблему. Задача педагога заключается в необходимости прогнозировать проблемную стратегию обучения, обеспечить участие студентов в анализе возникшего противоречия, привлекать их к решению проблемных ситуаций, учить выдвигать оригинальные пути их решения, учить анализировать полученную новую информацию в свете известных теорий, выдвигать гипотезы и использовать различные методы для их решения. На проблемной лекции привлечение студентов к активной деятельности осуществляется преподавателем с помощью создания проблемных ситуаций. Проблемная ситуация - ситуация, для овладения которой отдельный субъект (или коллектив) должен найти и применить новые для себя знания или образ действий. В проблемном вопросе, в проблемной ситуации всегда должно иметь место противоречие, например: противоречие между теоретически возможным способом решения задачи и его практической нецелесообразностью, отсутствием методов анализа и обработки реально существующих фактов, противоречие между научными фактами и житейскими представлениями студентов.

Для создания проблемной ситуации предлагается использовать следующие приемы:

- прямая постановка проблемы;
- проблемное задание в виде вопроса;

- сообщение информации, содержащей противоречие;
- сообщение противоположных мнений по любому вопросу;
- обращение внимания на то или иное жизненное явление, которое нужно объяснить;
- сообщение фактов, которые вызывают недоумение;
- сопоставление жизненных представлений с научными;
- постановка вопроса, на который должен ответить студент, прослушав часть лекции, и сделать выводы.

## 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
1. Коротева, О.С. Технологии продаж : учебное пособие / О.С.Коротева, М.Д.Сушинская ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра экономики и упр. в сфере услуг. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017. — 65 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unesp.ru">opac.unesp.ru</a> .	Основная	51	<a href="http://opac.unesp.ru">ЭБ OPAC.UNESP ON.RU.</a>
2. Иванова, С. Продажи на 100%: Эффективные техники продвижения товаров и услуг: Практическое пособие / Иванова С., - 10-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 278 с.	Основная	-	<a href="http://znaniy.ru">ЭБС ZNANIUM.</a>
3.Разработка ценностных предложений: Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг: Учебное пособие / Остервальдер А., Пинье И., Бернарда Г. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 312 с.	Дополнительная	-	<a href="http://znaniy.ru">ЭБС ZNANIUM.</a>
4.Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации : [монография] / [Хорева Л.В, Архипов А.В., Волошинова М.В. и др.] ; под ред. Л.В.Хоревой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. в сфере услуг. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. — 145 с. : ил.— Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unesp.ru">opac.unesp.ru</a> .	Дополнительная	5	<a href="http://opac.unesp.ru">ЭБ OPAC.UNESP ON.RU.</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>

5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
---	---

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

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

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа (указывается при наличии в учебном плане), занятий семинарского типа (указывается при наличии в учебном плане, 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. 412 Учебная аудитория (для проведения занятий)	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я

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 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор Acer X1240 в комплекте с экраном Draper Lumia - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), MS Office 2013 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), Adobe Acrobat Reader DC ( freeware ), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
---	--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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