

М

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

*Шубаева В.Г.*

«28» августа 2020 г.

**УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Сервисная экономика: международные рынки услуг
Уровень образования	высшего 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.....	8
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:** формирование профессионально компетентного специалиста в области качества, умеющего использовать концепцию всеобщего управления качеством для решения текущих и стратегических задач сервисного предприятия; организовать контроль качества процессов сервиса; применять методы контроля качества и оценки конкурентоспособности предприятий, работающих на международном рынке услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Ф 11 Управление конкурентоспособностью предприятий сервиса, 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-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3 Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знает методы и средства решения текущих и стратегических производственных задач сервисного предприятия; классификацию рисков Умеет разрабатывать и предлагать различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; оценивать практические последствия и риски принятия решений в области конкурентоспособности предприятия сервиса

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
<i>ПК-1. Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках</i>	<i>ПК-1.1 – Способен формировать конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации</i>	<i>Знает подходы, принципы и методы повышения конкурентоспособности; концепцию всеобщего управления качеством; современные системы управления качеством и конкурентоспособностью в сфере сервиса; принципы организации контроля качества процессов сервиса; конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации</i> <i>Умеет формировать конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации</i>
<i>ПК-6. Способен анализировать, обосновывать и формулировать новые программы и решения в сфере услуг и систем сервиса</i>	<i>ПК - 6.1. Осуществляет исследования и проводит анализ конкурентной среды и лучших практик в сфере сервиса</i>	<i>Знает методы, приемы и способы исследования конкурентной среды и лучших практик в сфере сервиса</i> <i>Умеет выполнять анализ конкурентной среды и лучших практик в сфере сервиса</i>

#### 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>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Понятие конкурентоспособности сервисного предприятия	2	4		8
Тема 2. Сущность и системный подход к управлению качеством сервисного предприятия	2	6		8
Тема 3. Организация управления качеством на предприятии сервиса	2	8		10
Тема 4. Обеспечение конкурентоспособности деятельности предприятия сервиса	2	8		10
Тема 5. Конкурентоспособность и риски в деятельности предприятия сервиса	2	8		10

Тема 6. Траектория развития конкурентоспособности сервисного предприятия	2	6		10
Экзамен				36
<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. Понятие конкурентоспособности сервисного предприятия***

Введение в дисциплину. Основные термины и определения. Подходы к определению конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности сервисных предприятий. Возможности обновления менеджмента в сфере услуг. Клиентоориентированный менеджмент. Комплекс текущих и стратегических задач сервисного предприятия. Методы и средства решения текущих и стратегических производственных задач сервисного предприятия.

### ***Тема 2. Сущность и системный подход к управлению качеством сервисного предприятия***

Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Особенности качества услуг. Исторические аспекты управления качеством. Эволюция управления качеством. Модели управления качеством. Модель Донабедиана. Модель Грэнроса. Модель Канона. Модель разрывов качества. Понятие измерения и оценки качества. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости. Управление качеством: понятие, функции и методы. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии. Планирование качества услуги. Оперативное управление. Контроль качества и принципы организации контроля качества процессов сервиса. Обеспечение качества. Улучшение качества. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000. Отраслевые системы менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Интегрированные системы менеджмента качества в корпоративных структурах.

### ***Тема 3. Организация управления качеством на предприятии сервиса***

Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Инструменты и технологии управления качеством. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Организационная культура. Информационно-коммуникационная система. Работа с сотрудниками. Культура качества. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.

#### **Тема 4. Обеспечение конкурентоспособности деятельности предприятия сервиса**

Научные подходы к управлению конкурентоспособностью. Эволюция концепции конкурентных преимуществ. Стадии формирования конкурентных преимуществ. Подходы, принципы и методы повышения конкурентоспособности сервисного предприятия. Современные системы управления конкурентоспособностью предприятия сервиса. Конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации. Исследование конкурентной среды сервисного предприятия. Методы, приемы и способы исследования конкурентной среды. Бенчмаркинг и исследование лучших практик повышения конкурентоспособности в сфере сервиса.

#### **Тема 5. Конкурентоспособность и риски в деятельности предприятия сервиса**

Взаимосвязь между различными путями повышения конкурентоспособности, включая управление качеством, и возникающими рисками. Классификация рисков. Риски целеполагания. Маркетинговые риски сбыта. Риски усиления конкуренции. Методы минимизации рисков.

#### **Тема 6. Траектория развития конкурентоспособности сервисного предприятия**

Принципы экономической оценки производственных и непроизводственных затрат на обеспечение конкурентоспособности в деятельности предприятия сервиса. Принципы оптимизации производственных и непроизводственных затрат на обеспечение конкурентоспособности в деятельности предприятия сервиса. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Использование результатов экономического анализа хозяйственной деятельности для разработки траектории развития конкурентоспособности сервисного предприятия с учетом конъюнктуры международного рынка услуг.

### **6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Факторы конкурентоспособности сервисных предприятий.	ПЗ / Собеседование
1	Методы и средства решения текущих и стратегических производственных задач сервисного предприятия.	ПЗ / Решение типовых ситуаций
2	Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.	ПЗ / Эссе
2	Модели управления качеством.	ПЗ / Доклады
2	Системный подход к управлению качеством.	ПЗ / Доклады
3	Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии.	ПЗ / Решение типовых ситуаций
3	Культура качества.	ПЗ / Практическая работа
3	Аудит системы менеджмента качества на предприятии.	ПЗ / Решение типовых

		ситуаций
4	Подходы, принципы и методы повышения конкурентоспособности сервисного предприятия.	ПЗ / Доклады
4	Конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации.	ПЗ / Доклады
4	Бенчмаркинг и исследование лучших практик повышения конкурентоспособности в сфере сервиса.	ПЗ / Реферат
5	Взаимосвязь между различными путями повышения конкурентоспособности, включая управление качеством, и возникающими рисками.	ПЗ / Решение типовых задач
5	Методы минимизации рисков усиления конкуренции.	ПЗ / Собеседование
6	Принципы оптимизации производственных и непроизводственных затрат на обеспечение конкурентоспособности в деятельности предприятия сервиса.	ПЗ / Решение типовых ситуаций

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

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

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Управление конкурентоспособностью предприятий сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:



- лекция-дискуссия (темы № 1, 3);
- лекция с заранее запланированными ошибками (тема № 2);
- проблемная лекция (тема № 5).

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
Управление конкурентоспособностью : Учебник и практикум / под ред. Горбашко Е.А., Максимцева И. А. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 . — 447 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Основная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт.</a>
Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : Учебник / Васин С. Г. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 . — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс)	Основная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт.</a>
Аникеева, О. П. Социальная ответственность бизнеса и международная конкурентоспособность : учебник и практикум для вузов / О. П. Аникеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 — 169 с. — (Высшее образование)	Дополнительная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт.</a>
Четыркина Н.Ю. Управление конкурентоспособностью организаций сферы услуг : учеб. пособие / Н.Ю.Четыркина ; Федер. агентство по образованию, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2009 .— 128	Дополнительная	5	<a href="#">ЭБ</a> <a href="#">ОРАС.UNEC</a> <a href="#">ON.RU.</a>

с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.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 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.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я 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).