

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.

### МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ

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 Сущинская М.Д.

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	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	9
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	10
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	12
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** комплексное изучение теоретических основ, принципов и практических аспектов менеджмента в сфере услуг, освоение специфических подходов, инструментов и методов обоснования и реализации управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина **Б1.О5 «Менеджмент в сфере услуг»** относится к обязательной части Блока1.

## 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-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи, сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений	Знать: сущность и основные положения концепции сервисного менеджмента Уметь: находить, идентифицировать, критически анализировать, содержательно интерпретировать и использовать информацию, необходимую для решения поставленной задачи Владеть: навыками подготовки аналитических материалов по итогам сопоставления и анализа информации из разных источников, поиска и обоснования достоверных суждений

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК -2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	Знать: алгоритм и инструменты проектирования сервисной деятельности предприятия сферы услуг Уметь: проектировать сервисный процесс, собирать и анализировать информацию о состоянии сервисного процесса для выявления проблем в функционировании предприятия и поиска способов их решений Владеть: использованием методом диаграммного проектирования (сервисного плана) для организационной диагностики и организационного проектирования
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Знать: основные принципы управления качеством в соответствии с национальными и международными стандартами качества Уметь: обеспечивать реализацию принципов управления качеством на основе мониторинга качества оказываемых услуг Владеть: применением алгоритмов и инструментария мониторинга качества услуг
	ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знать: сущность и методологию оценки качества оказания услуг Уметь: оценивать и контролировать качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон Владеть: применением методического инструментария оценки качества услуг на основе выявления мнения потребителей

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 1 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 <i>и/или разделов/тем</i>	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Раздел 1. Формирование и управление сервисной системой предприятия сферы услуг	6	26	-	78
Тема 1.1. Особенности производственной системы в сфере услуг	4	16	-	26
Тема 1.2. Алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг	2	10	-	52
Раздел 2. Реализация интегративного сервисного менеджмента в организациях сферы услуг	8	28	-	70
Тема 2.1. Методологические основы обеспечения качества услуг	5	16	-	48
Тема 2.2. Система маркетинга организации сферы услуг	3	12	-	22
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>148</b>

\*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. Формирование и управление сервисной системой предприятия сферы услуг

##### Тема 1.1. Особенности производственной системы в сфере услуг

Понятие сервисной системы и ее моделирование. Модель «SERVUCTION». Характеристика основных элементов сервисной системы.

Проблемные области менеджмента, связанные со свойствами услуг. Классификация услуг.

Особенности формирования и управления ресурсной составляющей производства услуг. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Основные подходы к управлению спросом и предложением в сервисной организации. Аутсорсинг как способ разрешения специфических проблемных областей менеджмента в сфере услуг.

### **Тема 1.2. Алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг**

Формирование сервисной системы в контексте разработки и реализации стратегии организации сферы услуг. Основные подходы к проектированию сервисной системы. Их взаимосвязь с особенностями услуг и требованиями к ресурсному обеспечению. Основные координаты формирования сервисной системы: способ доставки услуг; технология предоставления услуги, последовательность выполнения отдельных сервисных операций, место и время предоставления услуг, сервисный ландшафт.

Этапы проектирования сервисной системы и их содержательная характеристика. Визуализация системы операций на основе представления в виде структурной схемы сервисного процесса (метод сервисного плана). Назначение и использование сервисного плана в управленческой практике.

## **Раздел 2. Реализация интегративного сервисного менеджмента в организациях сферы услуг**

### **Тема 2.1. Методологические основы обеспечения качества услуг**

Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг. Современная трактовка «качества» услуги. Понятие системы менеджмента качества организации сферы услуг и её составляющие: обслуживание, процесс, продукт. Основные принципы управления качеством услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества. Особенности оценки качества услуг на предприятиях сферы услуг. Процедуры разработки и внедрения стандартов обслуживания. Использование стандартов качества для оценки качества услуг. Подходы и инструменты к оценке качества услуги, реализующих теорию разрывов ожидаемого и воспринятого качества потребителем. Применение инструментов теоретических моделей для мониторинга и управления сервисной системой. Роль мониторинга в контроле динамики параметров качества сервисных процессов. Основные способы мониторинга качества услуг. Взаимодействие мониторинга с процессами управления изменениями и управления инцидентами.

### **Тема 2.2. Система маркетинга организации сферы услуг**

Интеграция функций управления сервисным предприятием – маркетинга, управления операциями и управления человеческими ресурсами. Модель 8Р интегративного сервисного менеджмента. Модель формирования

концепции услуги. Модель «Сервисный треугольник» и стратегии маркетинга, используемые в организации сферы услуг. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирования лояльности потребителей. Методы формирования лояльности персонала.

## 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	Оценка степени выраженности свойств услуг для анализа актуальной управленческой проблематики на предприятиях сферы услуг	ПЗ: практическая работа
	Формирование и использование пространственных ресурсов предприятия сферы услуг	ПЗ: решение практических задач/дискуссия
	Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги конкретного предприятия на основе использования различных ресурсов	ПЗ: практическая работа
	«Использование аутсорсинга для решения специфической управленческой проблематики в сфере услуг»	ПЗ: решение практической задачи
1.2	«Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы»	ПЗ: практическая работа
	«Алгоритм разработки и представление сервисного процесса в сервисном плане».	ПЗ: практическая работа
2.1	Виды и использование стандартов для оценки качества услуги	СЗ: дискуссия
	Подходы и методический инструментарий оценки восприятия качества услуг потребителем	ПЗ: практическая работа/решение практических задач
	Формирование обратной связи с потребителем как инструмент мониторинга качества услуг	ПЗ: практическая работа
2.2.	«Разработка концепции услуги с использованием 8Р интегрированного менеджмента»	ПЗ: практическая работа
	«Создание материальной среды на основе использования каналов восприятия услуги»	ПЗ: практическая работа
	Взаимосвязь внутреннего маркетинга и качества услуг в организациях в сфере услуг	ПЗ: дискуссия

\* 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.

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
1.1	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, выполнений заданий, входящих в выполнение контрольных мероприятий балльно-рейтинговой системы; подготовка к промежуточной аттестации
1.2	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, написание эссе, подготовка презентаций, разработка мини-кейса, выполнений заданий, входящих в выполнение контрольных мероприятий балльно-рейтинговой системы; подготовка к промежуточной аттестации,
1.3	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, написание эссе, подготовка презентаций, выполнений заданий, входящих в выполнение контрольных мероприятий балльно-рейтинговой системы; подготовка к промежуточной аттестации,
1.4	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, выполнений заданий, входящих в выполнение контрольных мероприятий балльно-рейтинговой системы; подготовка к промежуточной аттестации,

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

## **8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В рамках реализации дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Методы кейс-стади (*тема № 1,2,3,4*);
- Дискуссия (*тема № 1,2*);
- Тематическая дискуссия (*тема № 1*);
- Творческое задание (*тема № 2*)

1. Методы кейс-стади, основанные на изучении и анализе практических профессионально-ориентированных ситуаций как совокупности фактов и данных, которым в ходе учебного занятия дается оценка, в т.ч. для формирования направлений решения выявленных проблем.
2. Дискуссия - коллективное обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений

3. Тематическая дискуссия - способ обсуждения вопроса темы спорного или проблемного характера в учебной группе, организуемого, как правило, в форме группового обсуждения или дебатов.
4. Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение или задание учащимся на самостоятельное составление нестандартных задач. проблем.

## 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/ дополнитель ная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Сушинская М.Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие / М.Д.Сушинская.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 64 с.— Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.ru</a> .	основная	55	<a href="http://opac.unicon.ru">ЭБ OPAC.UNECON.RU.</a>
Моисеева Н.К. Управление операционной средой организации : учебник.— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014 .— 336 с.	основная	-	<a href="http://znanium.ru">ЭБС ZNANIUM</a>
Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : Учебное пособие : ВО - Бакалавриат / Академия труда и социальных отношений .— 1 .— Москва : Издательство "ФОРУМ", 2017 .— 160 с.	дополнительная	-	<a href="http://znanium.ru">ЭБС ZNANIUM</a>
Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : Учебник и практикум / под общ. ред. Карповой С.В., Мхитаряна С.В. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 404 с .— (Бакалавр. Академический курс)	дополнительная	-	<a href="http://yurait.ru">ЭБС Юрайт</a>
Сфера услуг: менеджмент : учебное пособие / Бурменко Т.Д., ред. — Москва : КноРус, 2017. — 416 с.	дополнительная	-	<a href="http://book.ru">ЭБС BOOK.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.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 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. 419 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 29 посадочных мест;	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

<p>доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel Core i5-4460 CPU @ 3.2GHz/8Gb/1Tb/Samsung S23E200 - 1шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Акустическая система DC драйвер.90 Вт .100V .цвет белый - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., DVD-плеер Pioneer DV-380 S - 1 шт., Экран Projecta Compact Electrol 153x200 см Matte White S - 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 ), denver ( freeware ), IBM SPSS ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), 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.</p>	
<p>Ауд. 404 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 36 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Athlon 64 x2 4400 2.3/4Gb./150Gb - 1шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран с электропривод, DRAPER 120 185x244 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2шт.) - 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 ), denver ( freeware ), IBM SPSS ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), 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.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>

## 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).