

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 24.10.2022 17:35:23

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис** _____

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр** _____

Направленность (профиль) _____ **Сервис транспортных средств** _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 8 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1.

Тема 1.1. Введение. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.

Представление о человеке как о социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью, экологии культуры человека, космической антропоэкологии

Тема 1.2. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.

Классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества социоприродных измерений человека. Человек в первобытном обществе и его место в мире

Формирование представлений о человеке в философии первых цивилизаций.

Взгляд на человека и его потребности у мыслителей античности.

Потребности человека в средневековой философии.

Потребности человека в философии нового времени.

Раздел 2.

Тема 2.1. Индивидуальные психические, физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека.

Социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Классификация потребностей в философском аспекте.

Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте. Классификация потребностей в экономическом аспекте.

Тема 2.2. Методы удовлетворения потребностей человека

Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Знания о ситуативных, временных ресурсах для успешного выполнения порученной работы.

Особенности распределения временных ресурсов при исследовании сферы услуг. Распределение временных ресурсов для изучения потребностей в философском и психологическом аспекте

Дополнительные источники информации о потребностях человека

Основные подходы к изучению взаимосвязей потребностей и ценностей

Использование информации, полученной в ходе исследования потребностей. Проведение анализа собранных данных

Современные технологиями сбора и анализа информации.

Методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Раздел 3.

Тема 3.1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Сфера сервиса: основные понятия. Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг;

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как результат разделения труда. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности. Управление качеством услуг; инновации в сфере услуг;

Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности. История развития сервиса в России. Этапы развития сферы сервиса в России. Информационный сервис в России. Применение знания о признаках услуги, организации сервисного взаимодействия в процессе продажи услуги. Факторы внутреннего влияния на потребителей. Обучение, мотивация, восприятие.

Функции управления сервисной деятельностью. Разновидность услуг и их характеристика. Методы разработки процесса сервиса при разработке новой услуги в перспективных направлениях развития сферы сервиса.

Тема 3.2. Виды сервисной деятельности

Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования. Классификация предприятий сервиса. Понятия имиджа и репутации предприятий. Персонал: правила и организация обслуживания. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение. Значение типологий потребителей услуг. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.

Раздел 4.

Тема 4.1. Теория организации обслуживания

Разновидность услуг и их характеристика. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги.

Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Структура сервисного в процессе предоставления услуги. Уровень взаимодействия как структурный элемент процесса предоставления услуги. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение. Типовые конфликтные ситуации.

Тема 4.2. Теория и практика сервиса

Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности.

Перспективные направления развития сферы сервиса. Особенности сферы сервиса в современной России. Принципы новой экономики услуг.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Тема 1.1. Лекция 1. Введение. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.

Основные термины и определения. Понятия потребности, цели, мотива, желания, действия, культуры, ценности.

Представление о человеке как о социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью, экологии культуры человека, космической антропоэкологии

Тема 1.2. Лекция 2. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.

Человек в первобытном обществе и его место в мире

Формирование представлений о человеке в философии первых цивилизаций.

Взгляд на человека и его потребности у мыслителей античности.

Потребности человека в средневековой философии. Эпоха Возрождения.

Потребности человека в философии нового времени.

Тема 2.1. Лекция 3. Индивидуальные, психические и физиологические потребности человека – основа запросов и потребностей человека.

Социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Классификация потребностей в философском аспекте. Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте. Классификация потребностей в экономическом аспекте.

Тема 2.2. Лекция 4. Методы удовлетворения потребностей человека.

Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Тема 3.1. Лекция 5. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Сфера сервиса: основные понятия. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как результат разделения труда. Виды и разновидности услуг и сервисной деятельности. Понятие “контактной зоны” как сферы

реализации сервисной деятельности. История развития сервиса в России. Этапы развития сферы сервиса в России. Информационный сервис в России.

Тема 3.2. Лекция 6. Виды сервисной деятельности.

Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования. Классификация предприятий сервиса. Понятия имиджа и репутации предприятий. Персонал: правила и организация обслуживания. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение. Значение типологий потребителей услуг. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.

Тема 4.1. Лекция 7. Теория организации обслуживания.

Разновидность услуг и их характеристика. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги.

Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Структура сервисного процесса предоставления услуги. Уровень взаимодействия как структурный элемент процесса предоставления услуги. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение. Типовые конфликтные ситуации.

Тема 4.2. Лекция 8. Теория и практика сервиса

Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности. Перспективные направления развития сферы сервиса. Особенности сферы сервиса в современной России. Принципы новой экономики услуг.

Практические занятия

Занятие 1.

Вопросы для обсуждения.

1. Биологическая природа человека
2. Социальная природа человека.
3. Общности и в то же время различия социальной сущности и биологической природы человека.

Занятие 2.

Вопросы для обсуждения.

1. Основные индивидуальные потребности человека
2. Психологические возможности человека.

Занятие 3.

Вопросы для обсуждения.

1. Формирование культуры человека
2. Понятия субкультуры человека.

3. Влияние культуры на потребности человека

Занятие 4.

Вопросы для обсуждения.

1. Взгляды философов античности на потребности человека.
2. Философия средних веков и ее влияние на формирование потребностей.
3. Философия эпохи Возрождения.
4. Философия Нового времени.

Занятие 5.

Вопросы для обсуждения.

1. Психология потребителей.
2. Психогеометрия форм личностей.

Занятие 6.

Вопросы для обсуждения.

1. Факторы внешнего влияния на потребителей.
2. Факторы внутреннего влияния на потребителей.

Занятие 7.

Вопросы для обсуждения.

1. Структура сервисных предприятий в историческом развитии России
2. Виды сервисных предприятий.

Занятие 8.

Вопросы для обсуждения.

1. Типологические характеристики потребителей услуг

Занятие 9.

Вопросы для обсуждения.

1. Виды конфликтов
2. Способы разрешения конфликтов

Занятие 10

Вопросы для обсуждения.

1. Перечень законов о защите прав потребителей.
2. Содержание основных законов о защите прав потребителей в РФ.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте понятия «потребность», «желание», «мотив», «деятельность».
2. Классификация потребностей человека с философской точки зрения.
3. Классификация потребностей человека с психологической точки зрения.
4. Классификация потребностей человека с экономической точки зрения.
5. Влияние демографического фактора на потребности.
6. Что такое референтные группы?
7. Классификация услуг по территориальному признаку.
8. Классификация услуг по ГОСТу.
9. Что такое лицензирование и сертификация?
10. Виды автосервисных услуг.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (УК-6). Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (УК-6) понятие потребности, ресурса для успешного выполнения порученной работы. Основные подходы к изучению.
	РО-2 ИД-1 УК-6) знания о ситуативных, временных ресурсах для успешного выполнения порученной работы
ИД-2 (УК-6). Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (УК-6) применять личностные характеристики при изучении понятия потребности, основные подходы к изучению.
	<i>знает</i>
ИД-2 (УК-6). Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.	РО-1 ИД-2 (УК-6) эффективность использования персоналом времени и других ресурсов при решении поставленных задач
	РО-2 ИД-2 (УК-6) особенности распределения временных ресурсов при исследовании сферы услуг
	<i>умеет</i>
ИД-3 (УК-6) Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.	РО-3 ИД-2 (УК-6) распределять временные ресурсы для изучения потребностей в философском и психологическом аспекте
	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-3 (УК-6) дополнительные источники информации о потребностях человека, РО-2 ИД-3 (УК-6) основные подходы к изучению взаимосвязей потребностей и ценностей.
	<i>умеет</i>

	<p>РО-3 ИД-3 (УК-6) использовать информацию, полученную в ходе исследования потребностей РО-4 ИД-3 (УК-6) проводить анализ собранных данных;</p> <p>РО-5 ИД-3 (УК-6) пользоваться современными технологиями сбора и анализа информации.</p>
<p>ИД-1 (ОПК-2) Знает основные функции управления сервисной деятельностью: сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг; внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности, управление качеством услуг; инновации в сфере услуг;</p>	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-2) сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг;</p> <p>РО-2 ИД-1 (ОПК-2) внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности, управление качеством услуг; инновации в сфере услуг;</p>
	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-2) применять знания о признаках услуги, организовать сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги.</p>
<p>ИД-2 (ОПК-2) Применяет основные функции управления сервисной деятельностью. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.</p>	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-2 (ОПК-2) предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования, классификацию предприятий сервиса. Понятия имиджа и репутации предприятий;</p> <p>РО-2 ИД-2 (ОПК-2) применение основных функций управления сервисной деятельностью -персонал: правила и организация обслуживания. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу.</p>
	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-2) применять функции управления сервисной деятельностью, организовать сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги.</p>
<p>ИД-3 (ОПК-2) Использует приемы и методы разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; навыками управления качеством услуг в сервисной деятельности.</p>	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-3 (ОПК-2) методы разработки процесса сервиса при лицензировании и сертификации сервисной деятельности.</p> <p>РО-2 ИД-3 (ОПК-2) использование навыков управления качеством услуг и перспективные направления развития сферы сервиса</p>
	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-3 (ОПК-2) использовать приемы разработки процесса сервиса в процессе принятия потребителем решения о покупке</p> <p>РО-4 ИД-3 (ОПК-2) использовать приемы управления при разрешении конфликтов в сфере сервиса</p>

	РО-5 ИД-3 (ОПК-2) использовать методы разработки процесса сервиса при разработке новой услуги в перспективных направлениях развития сферы сервиса.
--	---

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Сложность человека и его потребностей.
2. Проблема жизни и смерти.
3. Свобода и счастье человека.
4. В чем смысл жизни человека.
5. Роль личности в поисках смысла жизни.
6. Свобода личности как ценность.
7. Отношение к природе в философских учениях античности, средневековья, нового времени.
8. Влияние природных факторов на потребности человека.
9. Социализация и образование.
10. Деятельность и способность к саморазвитию.
11. Деятельность как вид социокультурной нормы.
12. Потребность в милосердии и благотворительности.
13. Производство и формирование новых потребностей.
14. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
15. Потребности в качественном обслуживании населения.
16. Структура сервисного обслуживания.
17. Структура туристического сервиса в России
18. Система сертификации услуг
19. Структура услуг проката автомобилей.
20. Структура сервиса питания.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (УК-6)

1. Цель, задачи дисциплины «Сервисная деятельность». Основные термины и определения.
2. Понятие потребности, ресурса для успешного выполнения порученной работы. Основные подходы к изучению.
3. Взаимосвязь потребностей и ресурсных ценностей.
4. Потребности человека в истории философии. Потребности человека в первобытном обществе и в философских воззрениях первых цивилизаций.
5. Взгляд на потребности человека у мыслителей античности.
6. Взгляд на потребности человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения.

7. Проблема человеческих потребностей в философии нового времени.
8. Проблема человеческих потребностей в философии 19 века.
9. Проблема человеческих потребностей в философии 20 века.
10. Классификация потребностей в философском аспекте. Биологические и социальные потребности.

РО-2 ИД-1 (УК-6)

1. Знания о ситуативных, временных ресурсах для успешного выполнения порученной работы.
2. Материальные и духовные потребности в философском аспекте.
3. Индивидуальные и общественные, рутинные и творческие потребности.
4. Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте (по А.Маслоу).

РО-3 ИД-1 (УК-6)

1. Применение личностных характеристик при изучении понятия потребности, основных подходов к изучению. Классификация услуг.
2. Основные концепции маркетинга услуг.

РО-1 ИД-2 (УК-6)

1. Эффективность использования персоналом времени и других ресурсов при решении поставленных задач.

РО-2 ИД-2 (УК-6)

1. Особенности распределения временных ресурсов при исследовании сферы услуг

РО-3 ИД-2 (УК-6)

1. Распределение временных ресурсов для изучения потребностей в философском и психологическом аспекте

РО-1 ИД-3 (УК-6)

1. Дополнительные источники информации о потребностях человека

РО-2 ИД-3 (УК-6)

1. Основные подходы к изучению взаимосвязей потребностей и ценностей

РО-3 ИД-3 (УК-6)

1. Использование информации, полученной в ходе исследования потребностей

РО-4 ИД-3 (УК-6)

1. Проведение анализа собранных данных

РО-5 ИД-3 (УК-6)

1. Современные технологиями сбора и анализа информации.

РО-1 ИД-1 (ОПК-2)

1. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг;
2. Модели покупательского поведения человека.
3. Основные факторы внешнего влияния на потребителей. Влияние культуры.
4. Социальные классы и их влияние на потребителей.

5. Влияние референтных групп и домохозяйства на потребителей.

РО-2 ИД-1 (ОПК-2)

1. Внутренняя деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты
2. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности,
3. Управление качеством услуг; инновации в сфере услуг;

РО-3 ИД-1 (ОПК-2)

1. Применение знания о признаках услуги, организации сервисного взаимодействия в процессе продажи услуги.
2. Факторы внутреннего влияния на потребителей. Обучение, мотивация, восприятие.
3. Личность потребителя как фактор внутреннего влияния на потребителя.
4. Эмоции как факторы внутреннего влияния на потребителя.
5. Жизненный стиль как фактор внутреннего влияния на потребителя.
6. Основные этапы процесса принятия потребителем решения о покупке.

РО-1 ИД-2 (ОПК-2)

1. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования, классификацию предприятий сервиса. Понятия имиджа и репутации предприятий;

РО-2 ИД-2 (ОПК-2)

1. Персонал: правила и организация обслуживания. Работа с персоналом сферы сервиса. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации. Требования к персоналу.
2. Эффективность использования персоналом времени и других ресурсов при решении поставленных задач
3. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение.
4. Значение типологий потребителей услуг. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии. Социально-культурные характеристики, их влияние на сервисное поведение.

РО-3 ИД-2 (ОПК-2)

1. Функции управления сервисной деятельностью
2. Разновидность услуг и их характеристика.
3. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги.
4. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги.
5. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
6. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.

РО-1 ИД-3 (ОПК-2)

1. Методы разработки процесса сервиса при лицензировании и сертификации сервисной деятельности.

РО-2 ИД-3 (ОПК-2)

1. Использование навыков управления качеством услуг и перспективные направления развития сферы сервиса.
2. Особенности сферы сервиса в современной России.

3. Рынок автосервисных услуг.

РО-3 ИД-3 (ОПК-2)

1. Приемы разработки процесса сервиса в процессе принятия потребителем решения о покупке

РО-4 ИД-3 (ОПК-2)

1. Приемы управления при разрешении конфликтов в сфере сервиса

РО-5 ИД-3 (ОПК-2)

1. Методы разработки процесса сервиса при разработке новой услуги в перспективных направлениях развития сферы сервиса.

Тест

1. *Профессиональная активность специализированных фирм и учреждений обслуживания – это:*

- А) процесс обслуживания
- Б) контактное обслуживание
- В) третий сектор экономики
- Г) сервисная деятельность
- Д) индивидуальное обслуживание

2. *Деятельность исполнителя услуги, необходимая для ее выполнения, обозначается понятием:*

- А) обслуживание
- Б) технология исполнения услуги
- В) предоставление услуги
- Г) обеспечение ресурсами
- Д) активность

3. *Сфера услуг и сервисной деятельности – это:*

- А) сфера быта
- Б) сфера культуры
- В) третичный сектор экономики
- Г) инфраструктура сервиса
- Д) индустрия сервиса

4. *Обеспечение свободы выбора товаров и услуг – это:*

- А) принцип
- Б) объект
- В) предмет
- Г) тема
- Д) ведущая идея современного сервиса

5. *Наиболее общее значение понятия сервис – это:*

- А) система гарантий потребителю
- Б) обслуживание покупателя
- В) предоставление разного рода услуг

- Г) фирменное обслуживание техники
- Д) производство услуг

6. По функциональному назначению занятия в тренажерном зале при гостинице – это услуга:

- А) спортивная
- Б) индивидуальная
- В) групповая
- Г) материально-техническая
- Д) социально-культурная

7. По функциональному назначению разработка рекламы – это услуга:

- А) творческая
- Б) художественная
- В) ценностно-ориентационная
- Г) социально-культурная
- Д) экономическая

8. По функциональному назначению справка о расписании движения электропоездов – это услуга:

- А) платная
- Б) социальная
- В) индивидуальная
- Г) транспортно-техническая
- Д) социально-культурная

9. Одно из существенных отличий услуги от товара состоит:

- А) в различии мест хранения
- Б) в более высокой стоимости
- В) совмещении производства и потребления
- Г) необходимости различий в упаковке
- Д) концентрации технических возможностей

10. Установленные характеристики услуги фиксируются:

- А) в методических указаниях
- Б) инструктивных письмах
- В) эскизном проекте
- Г) техническом документе на услугу

11. Выделение видов деятельности, выполнявших различные социальные функции, получило в науке название:

- А) общественное поручение
- Б) выход на рынок услуг
- В) социальная инновация
- Г) разделение труда
- Д) классификация услуг

12. *Разновидность услуг, связанных с поддержанием нормальной жизнедеятельности потребителя, относят к услугам:*

- А) спортивным
- Б) платным
- В) физиологическим
- Г) социально-культурным
- Д) тренировочным
- Е) материально-техническим

13. *Разновидность услуг, связанная с удовлетворением духовных, интеллектуальных потребностей, называют услугами:*

- А) материальными
- Б) нравственными
- В) морально-этическими
- Г) социально-культурными
- Д) бытовыми

14. *Определенный класс услуг выделяется по признаку:*

- А) энергичности
- Б) осязаемости
- В) универсальности
- Г) отзывчивости
- Д) активности

15. *Открытое в 1852 г. в Петербурге сервисное учреждение для выдачи справок населению называлось:*

- А) адресный стол
- Б) справочная служба
- В) справочное место
- Г) справочное бюро
- Д) справочное агентство

16. *К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услуги мобильной связи:*

- А) производственные
- Б) распределительные
- В) социально-профессиональные
- Г) потребительские
- Д) социальные

17. *К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услуги по ремонту техники:*

- А) производственные
- Б) распределительные
- В) социально-профессиональные
- Г) потребительские
- Д) социальные

18. К какому из перечисленных основных типов услуг можно отнести услугу проката автомобиля:

- А) производственные
- Б) распределительные
- В) социально-профессиональные
- Г) потребительские
- Д) социальные

19. Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:

- А) изменение общественных потребностей
- Б) технический прогресс
- В) деятельность организатора-предпринимателя
- Г) новые технологии
- Д) тяга людей к новизне

20. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению – это:

- А) система жизнеобеспечения населения
- Б) сфера обслуживания населения
- В) сфера бытового обслуживания
- Г) сегмент рынка
- Д) экономическая реальность

21. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлением услуг – это:

- А) инфраструктура сервиса
- Б) индустрия сферы услуг
- В) организация сервиса
- Г) производство услуг
- Д) бытовое обслуживание

22. Объединение сервисных предприятий, формально самостоятельных, но подчиненных единому финансовому руководству – это:

- А) производственное объединение
- Б) научно-производственное объединение
- В) концерн
- Г) холдинг
- Д) корпорация

23. Специализированный комплекс сервисных организаций, имеющих производственные связи и централизованные вспомогательные службы – это:

- А) концерн
- Б) холдинг
- В) производственное объединение
- Г) консорциум
- Д) корпорация

24. Наибольшее значение для создания хорошей репутации предприятия сервиса имеет:

- А) изолированная реклама
- Б) качественная работа
- В) публикация в СМИ
- Г) фирменный стиль
- Д) связи с общественностью

25. Длительность работы сервисной организации на рынке – это:

- А) функциональный
- Б) количественный
- В) качественный
- Г) основной
- Д) дополнительный показатель эффективности ее деятельности

26. Предприятие сервиса – это:

- А) закрытая
- Б) открытая
- В) простая
- Г) сложная
- Д) ситуационная система, рассматриваемая в единстве факторов внутренней и внешней среды

27. Для предприятий сервиса характерна адаптация к изменяющимся условиям, это:

- А) адаптационный
- Б) ситуационный
- В) функциональный
- Г) организационный
- Д) проблемный подход к управлению

28. Общее мнение о качестве, достоинствах и недостатках предоставляемых предприятием сервиса услуг – это:

- А) совокупность слухов
- Б) репутация
- В) лицо фирмы
- Г) результат работы
- Д) контактность с потребителем

29. Появление в процессе утверждения на рынке конкретного субъекта сервисной деятельности – это:

- А) организация
- Б) представление
- В) презентация
- Г) функционирование
- Д) становление предприятия

30. *Сотрудники сервисной организации, специалисты, создающие и предоставляющие услуги, относятся к персоналу:*

- А) основному
- Б) вспомогательному
- В) производственному
- Г) управленческому
- Д) техническому

31. *Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги – это:*

- А) затраченное время
- Б) нормативное время
- В) время обслуживания
- Г) ресурсное время
- Д) полезное время

32. *Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:*

- А) прейскурант
- Б) пресс-релиз
- В) условия обслуживания
- Г) правила обслуживания
- Д) должностные обязанности

33. *Сложный комплекс, задающий общие рамки поведения и принимаемый большинством сотрудников сервисной организации – это:*

- А) культура поведения
- Б) климат организации
- В) атмосфера общения
- Г) корпоративная культура
- Д) эстетика сервиса

34. *Группу высококвалифицированных, ориентированных на результат людей, определяющих деятельность сервисной организации, называют:*

- А) объединением
- Б) корпорацией
- В) командой
- Г) группой влияния
- Д) компанией

35. *Отслеживание хода работы сервисной организации с одновременной ее коррекцией – это:*

- А) управление
- Б) руководство
- В) мониторинг
- Г) контроллинг
- Д) контент-анализ

36. *Официальным документом в РФ, определяющим круг обязанностей работников сервисной организации, являются профессиональные:*

- А) правила
- Б) кодексы
- В) стандарты
- Г) инструкции
- Д) руководства

37. *Система мероприятий по формированию состава персонала, отвечающего целям сервисной организации – это:*

- А) краткосрочная кадровая компания
- Б) кадровая политика
- В) долгосрочная кадровая компания
- Г) кадровые перемены
- Д) возможность карьерного роста

38. *В сфере обслуживания ведущая роль принадлежит компоненту:*

- А) пространственному
- Б) техническому
- В) технологическому
- Г) человеческому
- Д) временному

39. *Человек, получающий и заказывающий услугу для удовлетворения личных нужд – это:*

- А) постоянный клиент
- Б) временный клиент
- В) покупатель
- Г) посетитель
- Д) потребитель

40. *Совокупность лиц, которые являются для сервисной организации постоянными потребителями – это:*

- А) общество потребителей
- Б) общество друзей организации
- В) клиентура
- Г) землячество
- Д) сервисное объединение

41. *Группировка потребителей на основе обобщенных моделей это:*

- А) распределение
- Б) пересортица
- В) технология
- Г) типология
- Д) моделирование

42. *Общество потребителей РФ создано:*

- А) в 1990

- Б) 1992
- В) 1996
- Г) 1998
- Д) 2000 году

43. *Руководящие принципы для защиты интересов потребителей приняты ООН:*

- А) в 1980
- Б) 1985
- В) 1990
- Г) 1995
- Д) 2000 году

44. *Главная внешняя цель сервисной организации является:*

- А) в получении прибыли
- Б) в победе над конкурентами
- В) в получении одобрения властей
- Г) в удовлетворении амбиций сотрудников
- Д) в расширении клиентуры

45. *Отношения исполнителя услуги и потребителя – это:*

- А) равноправное
- Б) неравноправное
- В) соподчиненное
- Г) субъективное
- Д) объективное партнерство

46. *Запросы потребителей обычно:*

- А) отрицают
- Б) сохраняют
- В) отвергают
- Г) отражают
- Д) опережают предложение услуг конкретным сервисным предприятием

47. *Образование, образ и стиль жизни – это:*

- А) специализированные
- Б) социально-культурные
- В) этнонациональные
- Г) технологические
- Д) демографические характеристики для выделения групп потребителей услуг

48. *Пол, возраст, принадлежность к профессиональной группе – это:*

- А) этнонациональные
- Б) специализированные
- В) социально-демографические
- Г) технологические
- Д) коммуникационные характеристики для выделения групп потребителей услуг.

49. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем – это:

- А) ателье
- Б) зал ожидания
- В) комната для посетителей
- Г) контактная зона
- Д) салон услуг

50. Стимулирование продаж в сфере услуг – это:

- А) снижение цен на услуги
- Б) подарки постоянным потребителям
- В) сезонные скидки
- Г) комплекс методов и средств
- Д) подарки клиентам

51. Представление (показ) услуги потребителю в процессе продажи с целью ознакомления – это:

- А) объединение
- Б) презентация
- В) восхваление
- Г) реклама
- Д) продвижение

52. К методу прямых продаж относят способ продажи услуг:

- А) только одного типа
- Б) по безналичному расчету
- В) по базовой цене
- Г) по телефону
- Д) по себестоимости

53. Общение работника сервисной организации с потребителем, завершающееся оплатой услуги, - это:

- А) непосредственная
- Б) субъективная
- В) собственная
- Г) объективная
- Д) личная продажа

54. Сбыт услуг в случае личного контакта работника сервиса с потребителем приобретает:

- А) непредсказуемый
- Б) партнерский
- В) благожелательный
- Г) индивидуальный
- Д) особый характер

55. Важным шагом на пути к успешной продаже является преодоление возможных:

- А) отказов
- Б) претензий
- В) возражений
- Г) жалоб
- Д) недоумений потребителей

56. На стадии преодоления возможных возражений продавец услуги выступает:

- А) оппонентом
- Б) противником
- В) другом
- Г) консультантом
- Д) благожелателем потребителя

57. Один из психологических приемов завершения сделки при продаже услуги называют потерянными:

- А) временем
- Б) преимуществом
- В) товариществом
- Г) сознанием
- Д) недоверием

58. Один из психологических приемов завершения сделки при продаже услуги называют беспроигрышной:

- А) лотереей
- Б) концовкой
- В) попыткой
- Г) альтернативой
- Д) фантазией

59. Соглашение между сторонами в сервисном взаимодействии, определяющем юридические и технические аспекты, - это:

- А) обязательство
- Б) пожелание потребителя
- В) объявление об услуге
- Г) заказ на услугу
- Д) рекламная акция

60. Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности клиента, - это:

- А) свойства услуги
- Б) показатель стоимости
- В) качество услуги
- Г) комплектность
- Д) параметры услуги

61. Контроль, испытание и приемка – это этапы:

- А) продажи
- Б) предоставления

- В) презентации
- Г) рекламы
- Д) демонстрации услуги

62. Услуги производителя по обеспечению длительного и эффективного использования своей продукции – это обслуживание:

- А) высококачественное
- Б) первоклассное
- В) заинтересованное
- Г) фирменное
- Д) современное

63. Совокупность замеров характеристик услуги и сравнение их с установленными требованиями – это:

- А) основание для жалобы
- Б) удовлетворение любопытства
- В) требования потребителей
- Г) контроль качества услуги
- Д) проверка стандартов

64. Предоставление услуг, связанных с обеспечением безотказности и заданных параметров товара, - это:

- А) мягкий
- Б) жесткий
- В) основной
- Г) дополнительный
- Д) обязательный сервис

65. Относительная характеристика услуги на основе сравнения фактических показателей с нормативными – это:

- А) свойство услуги
- Б) контроль качества услуги
- В) уровень качества услуги
- Г) показатель конкурентоспособности
- Д) параметр рекламности

66. Предоставление услуг по повышению комфортабельности, полезности использования товара – это:

- А) мягкий
- Б) жесткий
- В) основной
- Г) дополнительный
- Д) обязательный сервис

67. Комплектность и качество услуг – главные факторы:

- А) воздействия на цену
- Б) удовлетворенности потребителей

- В) привлекательности рекламы
- Г) получения высоких доходов
- Д) победы над конкурентами

68. Гарантийный и послегарантийный сервис характерен для предоставления услуг:

- А) социально-культурных
- Б) туристских
- В) материальных
- Г) срочных
- Д) дорогостоящих

69. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- А) поиск понимания
- Б) призыв к совести
- В) «выпускание пара»
- Г) жалоба
- Д) акт отчаяния

70. Противостоящие стороны в конфликте именуют:

- А) враги
- Б) оппоненты
- В) неприятели
- Г) претензионисты
- Д) антагонисты

71. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ « О защите прав потребителей») – это:

- А) порок
- Б) недостаток
- В) ущербность
- Г) неполнота
- Д) несовершенство услуги

72. Осуществление сервисной деятельности «по шаблону», без индивидуализации, характеризует:

- А) духовный
- Б) деловой
- В) упрощенный
- Г) обычный
- Д) стандартизованный уровень сервисного взаимодействия

73. В процессе предоставления услуги (после ее оплаты) исполнитель услуги и потребитель находятся в ситуации:

- А) активной
- Б) многовариантной

- В) оплаченной
- Г) совместной
- Д) коллективной деятельности

74. Установление доверия, симпатии сторон в процессе предоставления услуги характеризуют:

- А) духовный
- Б) деловой
- В) стандартизованный
- Г) наивысший
- Д) конвенционный уровень сервисного взаимодействия

75. Стремление «обыграть» потребителя, получить выгоду характеризуют:

- А) деловой
- Б) стандартизованный
- В) духовный
- Г) конвенционный
- Д) манипуляционный уровень сервисного взаимодействия

76. Сотрудничество в совместном решении проблем характеризует:

- А) духовный
- Б) деловой
- В) стандартизованный
- Г) наивысший
- Д) упрощенный уровень сервисного взаимодействия

77. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:

- А) аттестат
- Б) сертификат
- В) стандарт
- Г) удостоверение
- Д) лицензия
- Е) патент

78. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителя – это:

- А) идентификация
- Б) аттестация
- В) стандартизация
- Г) локализация
- Д) патентование

79. Требования, которым должна удовлетворять соответствующая своему назначению услуга, устанавливает:

- А) лицензия
- Б) сертификат
- В) аттестат

- Г) знак качества
- Д) патент на услугу

80. *Организационно-инструктивные и методические документы, обеспечивающие высокую удовлетворенность потребителя, - это:*

- А) рекламные материалы
- Б) стандарты обслуживания
- В) технические описания
- Г) регламенты поведения
- Д) полученные патенты

81. *Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту – это:*

- А) лицензирование
- Б) стандартизация
- В) аттестация
- Г) сертификация
- Д) патентование

82. *Зарегистрированное обозначение выполнения требований, установленных в стандарте услуг, - это:*

- А) знак качества
- Б) клеймо фирмы
- В) печать фирмы
- Г) знак соответствия
- Д) фирменная марка

83. *Услуги, способные нанести ущерб безопасности, здоровью или имуществу потребителей, подлежат:*

- А) добровольной
- Б) добровольно-принудительной
- В) качественной
- Г) обязательной
- Д) количественной сертификации

84. *Квалификационные требования к должностям работников сферы сервиса – это профессиональные:*

- А) правила
- Б) аттестаты
- В) стандарты
- Г) патенты
- Д) лицензии по отраслям

85. *Основной способ правового оформления отношений участников рынка услуг – это:*

- А) устав
- Б) протокол
- В) договор
- Г) регистрация

Д) заказ на услугу

86. *Нововведение в сфере сервиса на основе достижений науки и передового опыта – это:*

- А) технологический прорыв
- Б) инноватика
- В) инновация
- Г) тенденция будущего
- Д) инкультурация

87. *Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:*

- А) изменение общественных потребностей
- Б) технический прогресс
- В) деятельность организатора-предпринимателя
- Г) новые технологии
- Д) тяга людей к новизне

88. *В современных условиях сфера сервиса:*

- А) первична
- Б) вторичная
- В) равноправна
- Г) несамостоятельна
- Д) дополнительна по отношению к материальному производству

89. *Приближение услуги к потребителю, сокращение времени на ее получение характеризуют:*

- А) агрессивные
- Б) неформальные
- В) бытовые
- Г) прогрессивные
- Д) личностные формы обслуживания

90. *Заключение договора с предприятием сервиса на оказание услуг в течение определенного срока на особых условиях – это обслуживание:*

- А) неформальное
- Б) формальное
- В) логистическое
- Г) конкурентное
- Д) абонементное

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.edu.ru/> - федеральный портал «Российское образование»
4. <http://school-collection.edu.ru/> - федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)
 - Autodesk AutoCAD 2019
 - Autodesk 3ds MAX 2019
 - ArchiCAD 23
 - Unity 3D
 - IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
 - Veyon
 - Notepad++ 7.5.8

- Oracle Java SE 8u181
- Visual Studio Community 2017
- Python 3.5.6
- Scala 2.12.6
- Kotlin 1.2.71
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие

места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.