

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:07:13
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ»**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Туристическая деятельность
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2022
Изучается	в 3 семестре

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
канд.пед.наук, доцент
Казначеева А.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» предназначена для бакалавров направления 43.03.02 «Туризм».

Цель изучения дисциплины:

- создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания;
- ознакомление студентов с современным рынком услуг, особенностями сферы сервиса с учетом потребностей потребителей и правовых норм;
- изучение перспектив развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- ознакомление студентов с технологией и особенностями организации гостиничных и туристских услуг;
- прогноз развития в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Сервисная деятельность в туризме» относится к дисциплинам базовой части. Ее освоение проходит в 3 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК -3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами ИД-3 ОПК-3 Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
ОПК -7 Способен организовать процесс	ИД-1 ПК-7 Организует процессы обслуживания	Обеспечивать организацию комплексного туристского

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Щербатова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИД-2 ПК-7 Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты. ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
---	--	--

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	з.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	
Из них аудиторных:		40,5	
Лекций		13,5	
Лабораторных работ			
Практических занятий		27	3
Самостоятельной работы		67,5	
Формы контроля:			
Зачет с оценкой	3 семестр		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
3 семестр							
1	История развития сервиса в России	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3)	1,5				
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ ИД-1 ПК-7 ИД-3 ПК-7 ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3)							
	Зарождение и	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3)		1,5			

	развитие услуг в древности	ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)					
	Современный рынок услуг России: проблемы развития.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
2	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
3	Классификация и виды сервисной деятельности	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Виды сервисной деятельности.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
4	Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Формы и методы обслуживания	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5	Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
6	Специфика осуществления сервисной деятельности	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере сервиса.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
	Качество услуг в сервисной деятельности.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
7	Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Работа с	ОПК-3		1,5			

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

		ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)					
8	Предприятия, оказывающие услуги населению	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
9	Конфликты в сфере сервиса	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	1,5	1,5			
	Методы управления конфликтными ситуациями в организации	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)		1,5			
	ИТОГО за 3 семестр		13,5	27			67,5

5. 2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
3 семестр			
1.	Лекция 1. История развития сервиса в России Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.	1,5	
2.	Лекция 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Характеристика биологических и материальных потребностей. Социальные и духовные потребности. Ценностно-ориентированные потребности. Основные правила обслуживания потребителей.	1,5	
3.	Лекция 3. Классификация и виды сервисной характеристика функциональной направленности. Классификация услуг по	1,5	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг. Виды сервисной деятельности		
4.	Лекция 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы. Внешний вид работника сервисной организации.	1,5	
5.	Лекция 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Культура сервиса. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.	1,5	
6.	Лекция 6. Специфика осуществления сервисной деятельности. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.	1,5	
7.	Лекция 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Правила составления претензий и исковых заявлений.	1,5	
8.	Лекция 8. Предприятия, оказывающие услуги населению. Туры и туристские услуги как направления сервисной деятельности. Ресторанный бизнес как направление сервисной деятельности. Виды обслуживания в ресторане. Гостиничный сервис.	1,5	
9.	Лекция 9. Конфликты в сфере сервиса. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.	1,5	
	Итого за 3 семестр	13,5	
	Итого	13,5	

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
	3 семестр		
	Тема 1. История развития сервиса в России		
1.	Зарождение и развитие услуг в древности. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Сервисная деятельность в обществе. Сервисная деятельность в развивающихся странах.	1,5	
2.	Вопросы истории развития сервиса в России. Рынок услуг России: проблемы	1,5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	развития.		
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека			
3.	Иерархия потребностей по А.Маслоу.	1,5	
4.	Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.	1,5	
Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности			
5.	Разновидности услуг и их характеристика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	1,5	
6.	Виды сервисной деятельности. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Образовательные услуги.	1,5	
Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности			
7.	Формы и методы обслуживания потребителей. Основные этапы процесса обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	1,5	
8.	Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса. Эстетика внешнего оформления и интерьера предприятий сервиса.	1,5	
Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.			
9.	Значение типологий потребителей услуг. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Социально-психологические типы потребителей.	1,5	
10.	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	1,5	
Тема 6. Специфика осуществления сервисной деятельности			
11.	Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.	1,5	
12.	Воздействие культуры на поведение потребителя. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.	1,5	
13.	Качество услуг в сервисной деятельности. Показатели качества гостиничных услуг. Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия	1,5	
Тема 7. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг			
14.	Взаимодействие субъектов государственно-правовой деятельности. Проблемы правового регулирования деятельности предприятий сферы услуг.	1,5	
15.	Правила бытового обслуживания населения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».	1,5	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 8. Предприятия, оказывающие услуги населению			
16.	Организация гостиничного сервиса. Организация ресторанного сервиса. Особенности санаторно-курортного обслуживания.	1,5	1,5
Тема 9. Конфликты в сфере сервиса			
17.	Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.	1,5	
18.	Методы управления конфликтными ситуациями в организации.	1,5	1,5
Итого за 3 семестр		27	3
Итого		27	3

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
3 семестр					
ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	18,45	2,05	20,5
ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	24,30	2,7	27
ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7 ИД-3 ПК-7)	Подготовка доклада	Доклад	18	2,0	20
Итого за 3 семестр			60,75	6,75	67,5
Итого			60,75	6,75	67,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

формирования компетенций освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает достижение запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

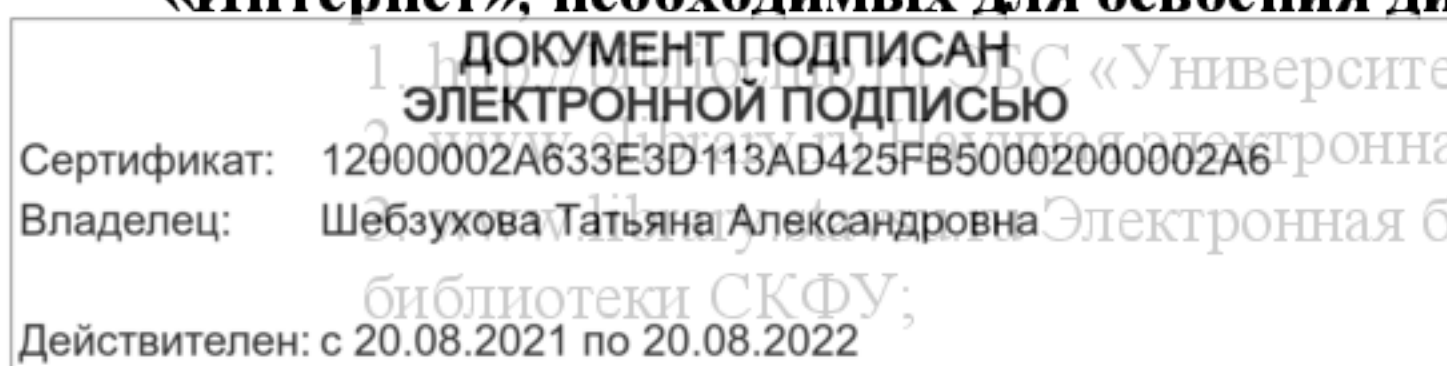
1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека онлайн;
2. Электронная библиотека e-library;
3. Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;



4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
Программное обеспечение:	
1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели, 2 экспозиционные витрины
Практические занятия	Учебно-демонстрационный гостиничный номер с мультимедийным оборудованием Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели; комплект мебели гостиничного номера, комплект оборудования для Housekeeping
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, учебная аудитория Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

учебных занятий, оснащены оборудованием и

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022